Annual Report
2005-2006

SERVICE
New Nouveau Brunswick

September 29,2006

The Honourable Dale Graham
Minister Responsible for Service New Brunswick
Province of New Brunswick
Fredericton, New Brunswick

Dear Mr. Graham,

On behalf of the Board of Directors, I have the pleasure to submit to you, pursuant to Section 23 of the *Service New Brunswick Act*, the Annual Report of Service New Brunswick (SNB) for the fiscal year ended March 31, 2006.

We have achieved an enviable track record again this year, and we are committed to pursuing this excellent work in the future.

Yours very truly,

Georgette M. Roy

Georgette M. Roy
Chairperson

Board of Directors

Georgette M. Roy (Chairperson), *Fredericton*

Tim Andrew, *Fredericton*

Wayne K. Ferguson, *Picadilly*

Jane M. Fritz, *Fredericton*

Yves Gagnon, *Campbellton*
(ended June 24, 2005)

Robert R. Goguen, *Moncton*

Jason André Stephen, *Saint John*

Roy Therrien, *Saint-Basile*

Raymond Cormier, *Shediac*
(ended July 26, 2005)

Beth Thompson, *Quispamsis*

Jonathan Roch Noël, *Shippagan*
(commenced March 2, 2006)

Denis Turcotte, *Campbellton*
(commenced March 2, 2006)

Officers

Michael D. McKendy,
Chief Executive Officer

Carol Macdonald, C.A.
Chief Financial Officer

Claude Poirier, Q.C.
Corporate Legal Counsel

From left to right
1st row: Tim Andrew, Michael D. McKendy, Georgette M. Roy, Wayne K. Ferguson
2nd row : Robert R. Goguen, Denis Turcotte, Beth Thompson, Jonathan Roch Noël, Jane M. Fritz, Jason André Stephen, Roy Therrien

2007-01130/

Table of Contents

President's Report 1

About Service New Brunswick 3

Lines of Business 7

Service Delivery 7

Registries 9

Property Assessment 11

Geographic Information Infrastructure.....15

Business Plan Update.....17

Financial Statements.....21

Management Discussion and Analysis.....21

Statements.....29

ISBN: 1-55396-651-1
ISSN: 1488 - 5212

President's Report

As a leader in public service delivery, Service New Brunswick has completed another year of interesting opportunities and accomplishments. Our focus on our customers continues to drive new development and, this year, saw us bring forth numerous new offerings for both citizens and businesses.

Service New Brunswick is a very dynamic corporation with a mission to provide excellence in the delivery of government services and information to citizens and businesses. Our single-window approach continues to be among the most advanced in the world. Thanks to our strong business and government partners, SNB is able to carry out its mission effectively year after year.

Two Major New Partners and a Major Accomplishment

Improving government service delivery through a federal-provincial partnership was a lofty goal but one that was achieved at SNB this past year. Working with Transport Canada and the newly-created Service Canada, SNB fashioned an online pleasure craft licensing system. This system has a robust, web-enabled, secure back end; over 350 in-person federal and provincial counter locations; newly revised operational procedures and processes, and a partnership that is strong and enviable. Building this type of relationship required fiercely dedicated people, a common vision, and a collective will to succeed. For Transport Canada, Service Canada, and Service New Brunswick, the time was right, the right people came together, and the blending of skills and abilities was the right mix. The new Pleasure Craft Licensing system is a success story that deserves recognition.

Services to Citizens

At the end of fiscal year 2005-2006, SNB was providing some 350 public services to citizens via its three channels - online, by phone and over-the-counter - including payment-taking services, such as water and sewer, for 59 New Brunswick municipalities.

Total transactions in 2005-2006 for the Corporation's four lines of business amounted to 5.2 million and nearly 44% of these were electronic transactions (online and over the phone), compared to 38% just three years ago. Online transactions alone reached 1.2 million transactions this year.

Services to Businesses

Improving our services to businesses continues to be a major priority for SNB. Therefore, we made a considerable effort this year to offer a larger number of business products and services online. Through SNB's Web site, provincial auto dealers conducted 29,832 transactions, including new registrations and ownership transfers. This represents an increase of more than 20% over the previous year. There are now a total of 186 services and 431 forms that are available at any time of the day.

Registries

SNB continues to invest in its world-leading registries. In the past year in particular, significant improvements were made in the online functionality of the Corporate Registry. Of note, name changes of corporations in the Corporate Registry are now updated automatically in the Real Property Registry and Assessment systems to add improved accuracy to these systems. For fiscal 2005-2006, there were 264 updates of name changes of corporations relating to 1,546 properties. This initiative won a merit award at the International Association of Commercial Administrators conference in 2005, placing first in the Government to Business, Process and Policy category.

SNB also made major improvements to its online registry and mapping services this year, including the introduction of the online "Historical Registration Index". This will provide customers with online access to the pre-PLANET Grantor/Grantee index books in image format (PDF) for all counties. This index provides customers with the ability to conduct the search required to convert a property to Land Titles without having to use the physical Index books in the

Registry offices. Starting with Northumberland County in August 2005, SNB began to incrementally add the Historical Registration Index functionality for all 15 counties. This is expected to be completed later in fiscal 2006.

Property Assessment

This past year, the Office of the Auditor General (OAG) tabled a report on SNB Assessment Services specifically addressing if SNB was complying with the *Assessment Act* by assessing real property at "real and true value". The report found that the interpretation of "real and true value" used by SNB is consistent with generally accepted assessing principles. The report did note several areas where assessments are below real and true value such as apartment buildings, high-end residential properties, and commercial property. Additionally, there are recommendations to better publicize the measured results of meeting legislative requirements, to pursue the replacement of the PATS computer system, to fully utilize legislative authority to obtain relevant property information from owners, to make sales information available to the public, and to prepare a succession plan to address human resources needs in Assessment Services.

SNB responded to the report, developed an action plan to address each of the Auditor General's recommendations and is currently implementing appropriate changes through the annual work programs.

Consulting

This year, from Chile to Vienna, we hosted 12 delegations interested in our approach to service delivery or in one of our three registries.

As a consultant, SNB worked in partnership with Services Québec, with the Federal Government on the conception and delivery of the new system for Pleasure Craft Licensing System and, with the help of the Public Works and Government Services Federal Department, we subcontracted a project from the Canadian Commercial Corporation for Trinidad and Tobago.

Customer Satisfaction Surveys

During the last year, SNB conducted a customer satisfaction survey with our residential Assessment customers and found an overall level of satisfaction of 89%. We also conducted a customer satisfaction survey for Corporate Affairs. This survey found a satisfaction rate of 86%, exceeding the overall provincial rate of 73% identified in a similar survey of the business community, *Taking Care of Business*, undertaken in 2003.

Health and Well-being

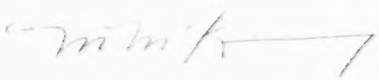
During the past year, Service New Brunswick created the SNB Wellness Program to help each of its employees in their pursuit of improved health and well-being. The program's focus is to promote activities related to employee health through events such as flu shot clinics, a physical activity promotion program, and ongoing tips on various health-related issues shared with staff across the Corporation.

SNB Team

At Service New Brunswick, we always look forward to finding new opportunities and improving the services we currently offer. All of the great accomplishments that I have outlined in this report would not be possible without our dedicated and professional employees. It is only with great people that we get great results.

In addition to our tremendous staff, I want to thank the other people who play a significant role in the success of SNB: our shareholder, the province of NB; our minister, the Honourable Dale Graham; the Board of Directors of SNB for its support and direction; our business partners, who help us develop and market our products and services; the people and businesses who use our products; the municipalities that welcome us as partners; and the various government departments on behalf of which we deliver services.

Thank you.



Michael D. McKendy
Chief Executive Officer

About Service New Brunswick

Service New Brunswick (SNB) is a Crown corporation owned by the Province of New Brunswick that was created to bring together, under one roof, the transactional services and information upon which New Brunswickers can conduct their personal and business lives.

Vision

Service New Brunswick... government services on time, every time, everywhere

Mission

Providing excellence in the delivery of government services and information to citizens and businesses

Four lines of business

The Corporation has four lines of business:

- government service delivery,
- registries,
- property assessment, and
- geographic information infrastructure

These four lines generated revenues of $54.9 million in 2005-2006.

Service Delivery

SNB is the gateway for the public to some 350 government services offered through a multi-channel single-window:

- in person, through a network of 36 service centres, located throughout the province,
- over the phone (TeleServices), toll-free at 1 888 762-8600, and
- on the Internet at www.snb.ca.

Service New Brunswick delivers a wide range of services on behalf of various government departments and agencies and also accepts payments on behalf of utilities and 59 municipalities. Examples of services include:

- motor vehicle related services: issuance of driver's licences, renewals of registration, placards for disabled persons
- recreation: issuance of hunting and fishing licenses, online tickets for some major attractions in New Brunswick
- government forms: Medicare, change of name, lottery registration

Registries

SNB maintains three electronic registries that provide authoritative public information:

- the Real Property Registry - deeds, wills, subdivision plans, etc. related to land parcels in New Brunswick,
- the Personal Property Registry - security interests, judgments and other claims related to personal property such as automobiles, recreation vehicles and furniture, and
- the Corporate Affairs Registry - corporations, partnerships and business names registered in New Brunswick.

Property Assessment

SNB assesses all land, buildings and associated improvements for property taxation purposes and operates the province's Property Assessment and Taxation System.

SNB Assessment Services are also responsible for administering a number of property tax-related programs.

Geographic Information Infrastructure

SNB is responsible for the creation and the maintenance of the province's control survey network and base mapping data.

Trends in Service Delivery

Service New Brunswick's multi-channel single-window service delivery means citizens and businesses can choose the channel of delivery that is the most convenient for them. SNB is committed to maintaining excellent service through its three channels.

With more services available on the web and the ease of use and convenience this creates, SNB continues to keep the take-up of the electronic channels (web and TeleServices) from last year. This migration towards these channels frees up capacity in our 36 service centres to allow the Corporation to increase the volume of services and number of service offerings while managing costs.

As well, the use of virtual fulfillment technology has allowed the Corporation to utilize staff in its less busy locations to process vehicle stickers and other physical products for transactions conducted via the call centre or over the Internet.

Transactions by delivery channel

Delivery channel	2005-2006	2004-2005	2003-2004
Online	37.4%	37.6%	33.9%
TeleServices	6.3%	6.5%	7.4 %
Over-the-counter	56.3%	55.9%	58.7%

During the year, SNB completed a total of 5.2 million transactions for its four lines of business compared to 5.1 million for the preceding year.

Legislation and Governance

The *Service New Brunswick Act* provides the context for the activities of the Corporation. The Act specifies that SNB is the principal provider, on behalf of government, of customer services, through physical offices, telephone and electronic channels. The Act also sets out the Corporation's responsibility for coordinating geographic information services, real property assessment and registration and the administration of tax-related benefit programs, personal property registration, the Corporate Affairs Registry, and the promotion of the geomatics industry.

SNB also administers a number of acts on behalf of the province.

The Corporation enters into partnerships for specialized geomatics and technology work with private sector companies who subsequently showcase the finished product when seeking national and international contracts. Examples of this work are quality control and project management for topographic database collection and the project management and technical architecture related to large information technology projects.

A Board of Directors guides the business of the Corporation. There are two committees of the Board of Directors: the Audit Committee reviews the financial statements of the Corporation and the Development Committee oversees new system development.

Revenues are acquired through a combination of fees for services (Real Property, Personal Property and Corporate Affairs Registries fees), payments (the Province and the municipalities pay for the property assessment service), and grants (the Province provides funding to the Corporation to deliver services on its behalf). SNB reinvests from these revenues into the further improvement of its business processes and service delivery to make it easier and simpler for citizens to do business with government.

Awards

This year, SNB won two awards at the 2006 International Association of Commercial Administrators conference.

The first award was presented for an initiative related to the implementation of a fee-based model for searching the SNB Corporate Registry.

The second award was presented for the introduction of a new process whereby name-changes of corporations in the Corporate Registry are updated into the Real Property Registry and Assessment systems. This was implemented to improve the accuracy of information across these registries/systems. This initiative won a merit award and placed first in the "Government to Business, Process and Policy" category.

Official Languages

SNB recognizes its obligations and is committed to actively offer and provide quality services to the public in the official language of their choice: English or French. The Human Resources Directorate is responsible for the coordination of the Official Languages Policy for the Corporation.

Throughout the year, SNB continued to monitor and update its linguistic profiles to ensure that they meet the needs of the public.

SNB provided opportunities for 12 employees to pursue second language training.

During the past year, SNB is happy to report that no complaints were received through the Commissioner of Official Languages for New Brunswick.

People and Places

The role of staff at SNB is to provide quality, value-added services and programs that continuously help Service New Brunswick meet our current business requirements. All SNB employees adhere to values that we consider the key to our success:

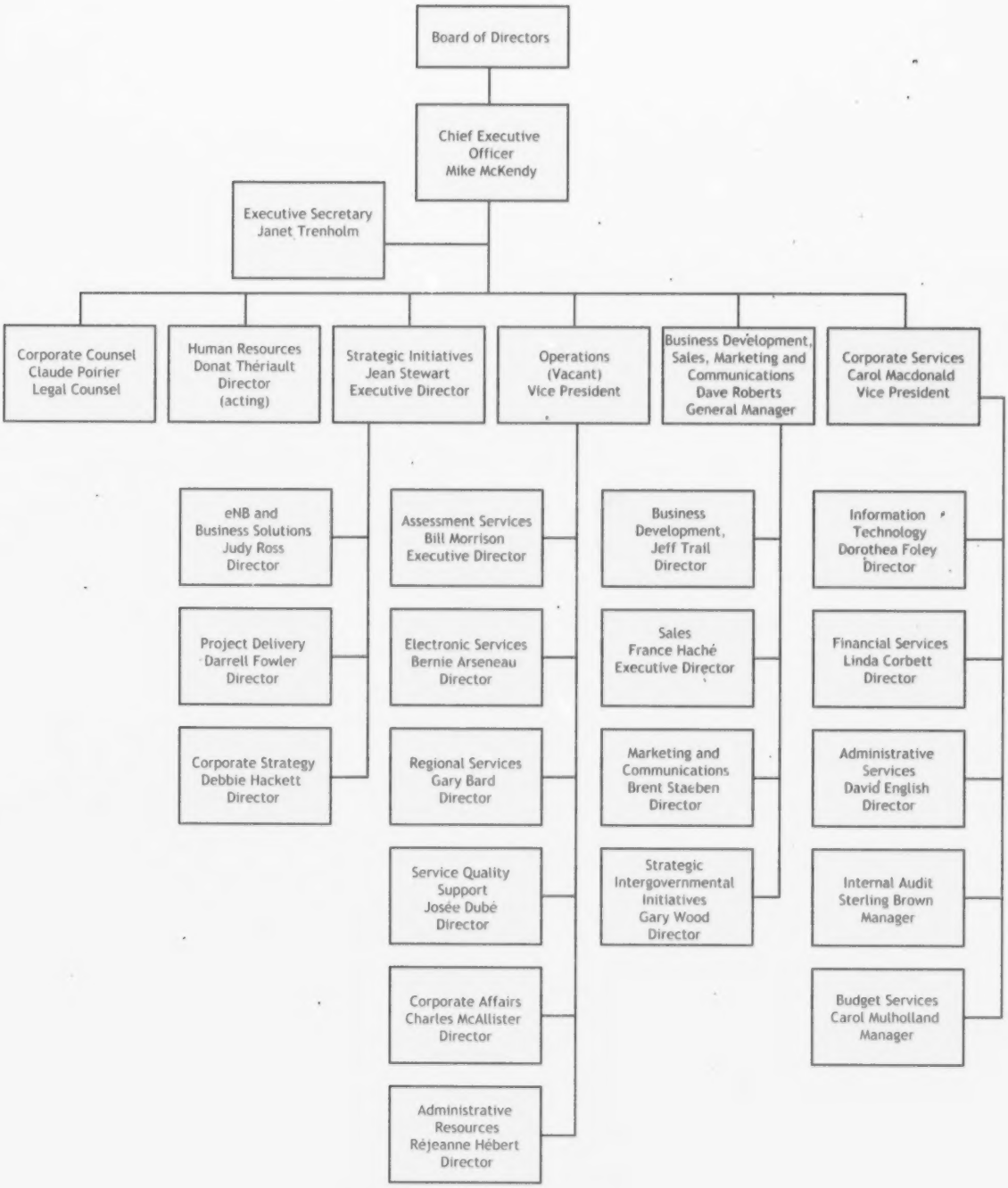
- Quality Service
- Integrity and Respect
- Leadership, Teamwork and Individuality
- Competence and Professionalism
- Innovation and Risk-Taking
- Harmony of Actions and Values

The Corporation employs 644 people in 35 communities, the majority of whom are permanent employees.

Over 70% of SNB's employees provide service directly to our customers while 174 are employed in head office functions such as human resources, operations, sales, marketing, corporate strategy, finance, technology and systems development.

This year, Service New Brunswick began to implement a new Wellness Program. The program's focus is to promote activities related to employee health through events such as flu shot clinics, a physical activity promotion program, and ongoing tips on various health-related issues shared with staff across the Corporation.

SNB Organization chart as of March 31, 2006


Board of Directors
Chief Executive Officer Mike McKendy
Executive Secretary Janet Trenholm
Corporate Counsel Claude Poirier Legal Counsel
Human Resources Donat Thériault Director (acting)
Strategic Initiatives Jean Stewart Executive Director
Operations (Vacant) Vice President
Business Development, Sales, Marketing and Communications Dave Roberts General Manager
Corporate Services Carol Macdonald Vice President
eNB and Business Solutions Judy Ross Director
Project Delivery Darrell Fowler Director
Corporate Strategy Debbie Hackett Director
Assessment Services Bill Morrison Executive Director
Electronic Services Bernie Arseneau Director
Regional Services Gary Bard Director
Service Quality Support Josée Dubé Director
Corporate Affairs Charles McAllister Director
Administrative Resources Réjeanne Hébert Director
Business Development, Jeff Trail Director
Sales France Haché Executive Director
Marketing and Communications Brent Staeben Director
Strategic Intergovernmental Initiatives Gary Wood Director
Information Technology Dorothea Foley Director
Financial Services Linda Corbett Director
Administrative Services David English Director
Internal Audit Sterling Brown Manager
Budget Services Carol Mulholland Manager

Lines of Business

Service Delivery

Service New Brunswick is the service delivery agency for the Government of New Brunswick. The Corporation offers some 350 services to citizens on behalf of various provincial government departments, municipalities and public utilities.

Convenience to the customer is a key factor in service delivery. To meet New Brunswickers' expectations, SNB offers three channels of delivery for government services:

- SNB Service Centres
- SNB TeleServices
- SNB Online

SNB Service Centres

With a network of 36 service centres located throughout the province, SNB offers New Brunswickers a combination of personalized service and convenient extended hours. Certain offices are open evenings and Saturdays. The service centre network is composed of 13 full-scale service centres throughout New Brunswick offering services on behalf of government departments, some municipalities, and public utilities. Smaller centres are establis' :d in other communities; the number of services offered varies at each location.

Of the 5.2 million transactions completed at SNB during the past year, 1.9 million of these transactions were completed over-the-counter at SNB centres and 1.2 million of these over-the-counter transactions were directly related to driver services and motor vehicle registrations. Other examples of services offered over-the-counter include property tax payments, provision of information on government services and programs, and licenses and permits issued on behalf of departments.

SNB Driver Qualifications

SNB provides Driver Examiner services in 35 locations. During the year, SNB Examiners conducted 24,378 written tests and 23,279 road tests for all classes of driver licenses.

SNB TeleServices – 1 888 762-8600

SNB TeleServices is the Corporation's customer contact centre. New Brunswickers can access a great variety of services over the phone by calling 1 888 762-8600 from Monday-Friday 8:30 a.m. to 10:00 p.m. and on Saturday from 10:00 a.m. to 5:00 p.m. SNB TeleServices also replies to incoming emails from the SNB Internet site and the Internet-based Provincial Government Directory.

In the fiscal year 2005-2006, staff answered 88.5% of incoming calls, for a total of 289,326 calls, and 6,401 emails.

Three main types of services are offered over the phone:

- Information and referrals
- Transactions
- Support to automated phone lines

Information and referrals

The newest additions to the information-based services are:

- Department of Family & Community Services' Prenatal Program
- New Brunswick Energy Efficiency and Conservation Agency's Existing Homes and Energy Efficiency Upgrades Program.

SNB TeleServices continues to provide information on behalf of various provincial departments, such as the Department of Health and Wellness and the Department of Finance. These services include Medicare, property tax balances and assessment information, as well as general government inquiries.

Information on the Department of Education's Student Financial Services can also be obtained from the customer contact centre by dialing 1 800 667-5626.

Transactions

Added to our current base of transactions is the Corporate Affairs Registry Search and Fees.

Current transaction-type services include renewals, payments, purchases, changes of address, requests for application forms and subscriptions.

In addition, calls to the Department of Post-Secondary Education and Training's toll free line (1 888 298-1599) to subscribe to the Safety Start Program are linked to a live agent at SNB's customer contact centre.

Finally, in 2005-2006, three new municipalities throughout the province entered into partnership with SNB to provide municipal payments to their residents. This brings the total to 57 municipalities served through SNB TeleServices.

Support to Automated Phone Lines

SNB TeleServices continues to offer automated phone line support on behalf of the Department of Finance and the Department of Natural Resources.

Clients who experience difficulty when using the Department of Finance automated phone line for property tax certificates are automatically transferred to SNB TeleServices where the collection of the information is completed and forwarded to the department.

Similarly, clients who experience difficulty when using the Department of Natural Resources automated phone lines to apply for Resident and Non-resident Moose licenses, or for a Non-resident Black Bear license, are automatically transferred to SNB TeleServices where the collection of the information is completed and forwarded to the department.

In addition, clients who wish to obtain draw results and/or purchase their Non-resident Moose or Black Bear hunting licenses through the department's automated phone lines are switched to SNB TeleServices, where an operator provides draw results and/or collects payment.

SNB Online – www.snb.ca

SNB Online, at www.snb.ca, has become a world reference for providing quick and convenient online service. SNB Online offers numerous products and services, as well as over 431 online forms including applications for birth certificates, property tax allowances and Medicare registrations. A number of forms from various municipalities are also available on the site.

More than 66,000 motor vehicle registrations were renewed through SNB Online in 2005-2006, an increase of 11% over the previous year.

During fiscal year 2005-2006, SNB Online continued its partnership with municipalities, offering services ranging from water and sewer payments to fitness centre memberships. SNB Online currently serves 59 municipalities through its Web site.

SNB Online has an Electronic Funds Transfer (EFT) system that allows registered and authenticated customers to pay for certain services without having to use traditional payment methods such as cheques and cash. Over 87 auto dealers and 11 trucking companies are currently using the EFT system.

Through SNB's Web site, provincial auto dealers conducted 29,832 transactions, which include new registrations and ownership transfers. This represents an increase of over 20% over the previous fiscal year.

As of March 31, 2006, 20 service and information packages were available through SNB Online. Individuals can find information, forms and links on various common topics such as what to do if you are a new resident to the province, or how to obtain a driver's licence. Businesses can find important information on how to register a business or helpful service packages, such as one specially designed for the construction industry.

Items like maps, atlases, publications, and NB promotional items are also available for purchase at SNB Online.

SNB's customer support system offers help to customers who encounter difficulties while visiting the web portal. Support is provided to customers either by email or through a toll-free number.

SNB Online Products and Services

Product/Service	2005-2006	2004-2005
Forms	431	352
Service packages	20	19
Services	186	152
Product/publication	26	24

Registries

Service New Brunswick is responsible for the Real Property, Personal Property and Corporate Affairs Registries for the Province of New Brunswick.

Real Property Registry

Service New Brunswick maintains a network of 13 registry offices across the province where legal plans and documents - deeds, mortgages and wills - relating to the ownership of real property can be registered and made available for public scrutiny. Registry records provide land ownership information dating back to the original crown grants, over 200 years ago.

A province-wide Land Titles system has been in place since March 2001. To date 158,330 parcels of the 516,741 parcels in the province have been converted to this new system. The title registry always shows the current state of the title without any further investigation and the provincially guaranteed Certificate of Registered Ownership is a comprehensive title certificate, which provides greater security to landowners and lending institutions.

Lawyers, title searchers and land surveyors are the main users of the Real Property Registry. Various other interested parties also use the registry. Searches of the Real Property registry, including requests for Certificates of Registered Ownership, generated revenues of $1,438,013 in 2005-2006.

A parcel identifier (PID) is assigned to each parcel of land that can be separately conveyed. Property and ownership information is maintained against each PID. Property maps are maintained in a digital file format by staff in the Corporation's regional offices and updated on a nightly basis to provide current full provincial coverage.

PLANET is a comprehensive, integrated online source of land registration, assessment, mapping and information services, allowing the user to conduct land-based transactions quickly, efficiently and with accurate information. With the new tools provided by PLANET, SNB real property staff, businesses, professionals and the public have online access to current provincial land-ownership information, property maps and land valuations.

Images of all documents and plans registered since June 2002 are being captured as part of the registration process. In addition, images of over 90% of all registered survey plans are available and an initiative is underway to scan and provide on-line access to images of the historical Grantor/Grantee Indices and historical Registry documents for the entire province.

Personal Property Registry

The Personal Property Registry (PPR) is an award-winning, computerized, province-wide registry service where users can serve public notice of security interests, judgments and other claims affecting personal property, such as automobiles, recreational vehicles and furniture.

Financial institutions and the general public use the PPR because it is an easy way to register a security interest in personal property. It offers one-stop access to publicly listed information about personal property, and it provides an easy way to check if the product being offered is encumbered.

There are two ways to search the Personal Property Registry. The public may engage the services of a private service provider who will perform a search or registration on their behalf or, by searching the PPR themselves through the Lien Check service. This online functionality allows anyone to search the PPR simply by referencing the serial number of the asset being searched. This service, which has won an award, was developed co-operatively between the four Atlantic Provinces and in partnership with Unisys Canada. The PPR is thus more accessible and, consequently, offers better protection to consumers purchasing used goods.

During the year, 129,055 registrations were completed, compared to 123,274 the year before. The registrations generated revenues of over $4.3 million, compared to $3.2 million the year before. The number of searches increased from 46,546 to 50,390 with revenues of $401,304, as compared to $283,043 in 2004-2005.

Corporate Affairs Registry

Corporate Affairs incorporates New Brunswick-based business corporations and non-profit companies, and registers partnerships and business names under which sole proprietorships and partnerships operate. In addition, extra-provincial corporations and businesses conducting business in New Brunswick are normally required to register with Corporate Affairs. Corporate Affairs maintains publicly available, up-to-date information on business and non-profit corporations and unincorporated business entities. Information on over 149,000 past and existing businesses and non-profit companies can be accessed over the Internet.

The Corporate Affairs Registry assigns the New Brunswick Account Business Number (BN) through the incorporation/registration process. The BN is a unique common identifier that can be used for provincial, federal and municipal services. Over 52,100 businesses in New Brunswick have now been assigned their unique New Brunswick Account Business Number. A number of licensing and permitting programs in the Department of Finance and the Department of Public Safety participate in the Business Number system.

Key highlights for the year are as follows:

- Modernization of the Corporate Registry continued as a major initiative with the following enhancements:
  - *E-records and imaging (see below)*
  - *Fee payment model for online and telephone search inquiries (see below)*
  - *E-filing of notices of changes of directors and registered office*
  - *E-filing of extra-provincial annual returns*
  - *E-filing of articles of amendment*
  - *Online ordering of copies and certified copies*
  - *Amalgamation information displayed with detail online search results*
  - *Online FAQs (Frequently Asked Questions) significantly enhanced*

  For e-filing of change notices, a $2 e-filing convenience fee was established to facilitate e-filing of these forms.
- E-records and imaging were implemented in May 2005. All incoming e-filings are kept as an e-record. All incoming paper filings are scanned and kept as an e-record. Over 39,000 documents have been imaged to date.

  By using the Image Repository system that was built for the Real Property Registry to store and manage the Corporate Affairs e-records, significant project development cost savings were realized.
- The fee payment model for online and telephone search inquiries was implemented in July 2005. The fee applies to detailed search-related information pertaining to any registrant on the Corporate Registry database.

  The Corporate Registry is now consistent with other SNB registries in charging for search-related information. The initiative has been successful in moving telephone search inquires to the Internet and integrating the SNB Teleservices Centre as the first point of contact for general calls going to Corporate Affairs.

  This initiative won a merit award at the International Association of Commercial Administrators conference in 2006. It placed first in its category: "Caught in the Middle".
- E-filing products and use continue to grow. E-filing rates for March 2006 are as follows:
  - *94% business incorporations*
  - *41% business name registrations*
  - *69% articles of amendments*
  - *38% business name renewals*
  - *22% annual returns - provincial business corporations*
  - *37% annual returns - extra-provincial corporations*
  - *76% requests for certificate of status*

- Effective March 24, 2006, a $20 paper filing surcharge was established to encourage e-filing of annual returns under the Business Corporations Act. A number of Canadian jurisdictions have surcharges for paper annual return filings.
- Since July 2004, name changes of corporations in the Corporate Registry are updated into the Real Property Registry and Assessment systems to improve the accuracy of information in those systems. For fiscal 2005-2006, there were 264 updates of name changes of corporations relating to 1546 properties.

  This initiative won a merit award at the International Association of Commercial Administrators conference in 2005. It placed first in the Government to Business, Process and Policy category.
- A customer satisfaction survey indicated that eighty-six percent (86%) of respondents were satisfied with the overall quality of services received, with 96% very satisfied with the outcome of the service. All service quality drivers rated over 80%.

Corporate Affairs Registry Statistics

Activity	2005-2006	2004-2005
Incorporations	2,686	2,491
Registrations	3,574	3,052
Annual Returns	32,689	31,474
Certificate of Status/ Certified Copies	4,187	3,769

Property Assessment

Service New Brunswick Property Assessors are responsible for carrying out the valuation and classification of all real property in New Brunswick. Assessment Services also administers property tax-related programs and ensures equity in the tax base for both municipal and provincial governments.

Valuation

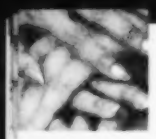
The *Assessment Act* states that all real property is to be valued at its "real and true value", more commonly known as market value. Property values are based on information obtained from property inspections, the analysis of construction costs, and real estate market transactions. Site inspections are conducted on new construction, properties sold during the year, and properties scheduled for inspection during the annual work program. Irrespective of property inspections, all property assessments are reviewed annually and adjusted if necessary.

Service New Brunswick establishes valuations as of January 1st each year. The property assessment-taxation process is divided into three segments:

1. Locating, classifying and valuing properties

SNB maintains an inventory of all real property. All properties are valued, classified, and identified as to their location within the various taxing authorities in New Brunswick.

SNB produces and validates the assessment bases and communicates these values to the Department of Local Government in October of each year.



2. Determination of Tax Rate

Municipalities determine a tax rate that satisfies their fiscal requirements, while the Minister of Local Government performs that function on behalf of Local Service Districts (LSD) in consultation with the respective LSD Advisory Committees. The Minister of Local Government approves municipal budgets and tax rates. The tax rates are communicated to the Department of Finance by the last week of January.

3. Production and mail-out of Assessment and Tax Notices

The Assessment and Tax Notice is mailed to assessed owners on March 1. The Department of Finance is responsible for calculating the tax levy and for all tax collection. However, property tax payments may be made at any SNB centre. Assessed owners have 30 days after the mailing of the Notices to file a Notice of Reference, the first level of the appeal process in NB.

Every person who owns real property in the Province of New Brunswick, uses or occupies property from the Crown (either Federal or Provincial) or, under certain conditions, leases property from a private landowner, receives an Assessment and Tax Notice.

As of December 31, 2005, there were 437,582 assessment accounts in the province, compared to 433,725 the year before. The increase in the number of assessment accounts is due to land subdivision, increased number of condominium units, and more mini/mobile homes. The total assessed property value, as contained in the 2006 Assessment Bases released in Oct. 2005, was $37.7 billion, an increase of $2.2 billion from the previous year.

Assessment Referrals and Appeals

Property owners who feel their property assessment does not reflect "real and true value" have the opportunity to challenge the valuation through the referral and appeal process. Assessed owners can ask for a review of their assessment by filing a Notice of Reference of Assessment that is part of the Assessment and Tax Notice. An Assessor will then inspect the property, review the concerns of the property owner, and render a written decision as to whether any change to the assessment is warranted for the current year. Owners can appeal that decision to the Assessment and Planning Appeal Board.

During 2005, 8,100 assessed owners, representing 1.85% of all properties, referred their assessments for review, compared to 5,838 the year before. Also during the year, 189 property assessments, or 0.04% of all properties, were appealed to the Assessment and Planning Appeal Board as compared to 240 during 2004. At year end, there were 22 outstanding 2005 referrals awaiting the outcome of prior year appeals.

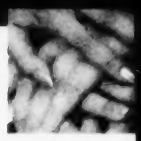
Property Assessment Information Online Access

The *Property Assessment Information - Online Access*, is a new service that allows New Brunswickers to freely access a limited amount of property assessment information online.

Searches can be done in three different ways: by street address (location), by property account number (PAN) or by parcel identifier (PID).

This service provides public assessment information while at the same time respecting the privacy of all citizens by protecting the names of property owners. The information available is limited to the following fields:

- PAN: Property Account Number
- Assessment Year: Year for which assessment information is reported
- Location: Location of assessable property (address)
- County: County property is located in
- Current Assessment: Assessed value for account
- Current Levy: Tax levy applicable for that property account
- Property Description: A brief narrative describing the components of the property
- Tax Class: Describes level of taxation applicable
- Taxing Authority: Geographic authority for taxation of property (municipality)



Property Tax-Related Programs

Service New Brunswick's Assessment Services are responsible for administering a number of property tax-benefit programs:

Residential Property Tax Credit Program - for the assessed owners of a residential property who maintain it as a principal residence for at least 183 days of the year. In 2005, provincial tax credits totaled $239.3 million in provincial taxes on 220,360 properties as compared to $216.9 million in provincial taxes on 219,207 properties in 2004.

Farmland Identification Program (FLIP) - for deferring tax on agricultural land and buildings. In 2005, approximately 163,539 hectares of farmland with an assessed value of $141.3 million, and $174.7 million in farm buildings received deferred tax-benefits. This amounted to a deferment of $4.5 million in provincial taxes and approximately $380,000 in municipal taxes.

Assessment Reduction Program (ARP) - for providing tax relief for charitable and not-for-profit organizations. In 2005, partial exemptions under this program were granted to 837 properties (a total assessment reduction of $141.3 million). Full exemption under this program was granted to 194 properties (with a total assessed value of $23.1 million).

The Property Tax Allowance Program - provides for a tax allowance for assessed owners of owner-occupied residences of up to $200 based on income. In 2005, benefits totaling $5.3 million in provincial taxes were granted to 27,032 assessed owners.

Properties Exempted from Provincial Taxes - three sectors of transportation infrastructure (major cargo ports, certified airports and rail right-of-way) along with crude oil tanks and pipes are, by legislation, exempted from provincial property tax. In 2005, this exemption was extended to include properties that are assessed in the name of a not-for-profit housing organization and used for low rental housing accommodation. This resulted in 720 properties having a total residential assessed value of $210.4 million being exempted from $3.2 million in provincial property tax. In total for 2005, 1,003 properties having a total assessed value of $352.8 million were exempted from $6.3 million in provincial property tax.

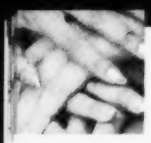
Properties Exempted from Taxation - legislation also provides for properties such as churches, historical and literary societies and volunteer rural fire departments to be exempted from taxation. For 2005, 6,878 properties having a total assessed value of 1.2 billion were exempted from $22.5 million in provincial taxes.

Federal Properties (Valuation, Legislation, Appeals) - The Federal Government makes "discretionary" payments in lieu of paying property taxes. The applicable federal legislation is *The Payments in Lieu of Taxes Act*. The Department of Finance forwards an Application for Payment to the Federal Government in March of each tax year. The Federal Government then returns a final Schedule of Payment, including valuation/classification calculations. Any appeal of these assessed values, based upon the payment received, is filed with the Dispute Advisory Panel (DAP), created by the federal government.

At year-end 2005, the total assessed value of this property inventory was $607.8 million. This total value represented $12.1M in provincial payments and $9.6M in municipal payments.

Total Assessed Value

The total assessed value for all real property increased $2.2 billion, or 6.2%, over 2004. This 6.2% increase was attributable to new construction (a 2.5% increase), reassessment of property, valuations based on an analysis of market information (3.6%), and other work program activities such as property inspections and special projects (0.1%).



Assessment Performance Measures

The major responsibility of assessors is estimating the market value of properties based on statutory requirements. The accuracy of valuations made for assessment purposes is of concern, not only to assessors, but also to taxing authorities, property owners, and their elected representatives.

Ratio studies provide a means for evaluating the accuracy of those assessments. Assessment accuracy refers to the degree to which properties are assessed at market value, as defined by professional standards and provincial statutes. A ratio study compares assessments with indicators of market value, for example property sales.

The following information provides the assessment and sale performance indicators for the year 2004. The three indicators used are:

1) Assessment Sale Ratios (ASRs)

2) Coefficients of Dispersion (CODs)

3) Price Related Differential (PRDs).

Two types of properties are targeted to measure quality: residential homes with one residential unit and commercial properties.

- The Assessment Sale Ratio (ASR) is the result of the assessed value divided by the sale price. Acceptable standards are between 90%-110%. The optimum ratio is 100%.

The Coefficient of Dispersion (COD) is the average absolute deviation of a group of numbers from the median expressed as a percentage of the median. Acceptable standards are between 10-20. Generally, a COD less than 10 is considered excellent.

The Price Related Differential (PRD) is a measure of vertical equity on assessment to sale ratios. It serves as an indicator of assessment quality for properties with different value range, i.e. are lower valued properties assessed at a higher or lower ratio to their market value than higher valued properties or vice versa? The PRD ratio is calculated by the mean of assessment to sale ratios divided by the weighted mean. The optimum ratio is 1.00 or 100%. Ratios greater than 1.00 indicate lower valued properties are assessed at a higher level to their market value than that of higher valued properties, known as "regressivity" in assessment. Ratios less than 1.00 indicate basically the opposite, that higher priced properties are assessed at a higher ratio to their market value than lower valued properties, known as "progressivity" in assessment.

The following table indicates the ASR, COD and PRD for SNB's assessment and sale performance indicators for 2005 and the four previous years.

SNB Assessment and Sale Performance Indicators 2005

	Assessment Sale Ratios		Coefficient of Dispersion		Price Related Differential	
	Res.	*Comm.*	*Res.*	*Comm.*	*Res.*	*Comm.*
International Standards	0.90-1.10	0.90-1.10	10-15	20	0.98-1.03	0.98-1.03
2005	0.95	0.89	10.6	19.2	1.015	1.056
2004	0.95	0.88	10.6	17.7	1.017	1.048
2003	0.94	0.89	10.8	17.9	1.019	1.051
2002	0.94	0.93	10.1	15.9	1.018	1.006
2001	0.95	0.93	10.2	17.5	1.020	1.033

Auditor General's Report

In 2005, the Office of the Auditor General (OAG) completed a review and report on SNB Assessment Services; specifically to determine if SNB complies with the *Assessment Act* by assessing real property at "real and true value". The work was undertaken by staff of the OAG over a period of several months through direct research and interviews with numerous staff of SNB, both in the Regional Offices and at Head Office. The report was tabled in August of 2005.

The OAG used five criteria to measure the compliance with the real and true value provision in the *Assessment Act*:

1) Is there a standard definition used for real and true value in NB that is generally accepted by the assessment profession
2) Are there policies, procedures and practices to guide the assessment process
3) Are staff qualified
4) Is there management monitoring of the assessment process and corrective action taken when required
5) Is the public reporting on compliance to the "real and true value" provisions

The report found that the interpretation of "real and true value" used by SNB is consistent with generally accepted assessing principles. The report did note several areas where assessments are below real and true value; apartment buildings, high-end residential properties, and commercial property. The report also mentioned that assessment staff are properly qualified. In addition there are recommendations to better publicize the measured results of meeting legislative requirements, to pursue the replacement of the PATS computer system, to fully utilize legislative authority to obtain relevant property information from owners, to make sales information available to the public, and to prepare a succession plan to address human resources needs in Assessment Services.

SNB responded to the report, developed an action plan to address each of the Auditor General's recommendations and is currently implementing appropriate changes through the annual work programs.

Geographic Information Infrastructure

Surveying

Service New Brunswick maintains a GPS based High Precision control survey network in the province. This geographical reference network is vital to many provincial departments, individuals and enterprises that manage land information and need to geo-reference information.

The control survey network is an infrastructure used by land surveyors, engineers, and land managers to reference geographic information using a standardized co-ordinate system. It consists of 134 ground stations and offers an extremely precise terrestrial network of control points. This permits geographical data to be combined with other data already retrieved using the same standards.

Service New Brunswick is further supporting this ground network by introducing a series of continuously operating GPS stations (Active Control Stations). Since the fall of 2005, three (3) ACS are now available to the user community in Moncton, Saint John and Fredericton. The GPS observations are available on an hourly basis on the SNB website at no cost to the users. More surveyors are now using this technology and the network has broadened the group of users to the forestry and mining industry.

Additional Active Control Stations are planned which will ultimately provide provincial coverage.

Condominium Properties

Condominium development in New Brunswick is enjoying a healthy rate of growth. In 1975 there was one (1) condominium corporation comprising 23 units. As of December 31st, 2005, there were 128 condominium corporations comprising 2190 units The condominium industry in New Brunswick continues to thrive and contribute to the prosperity of the Province.

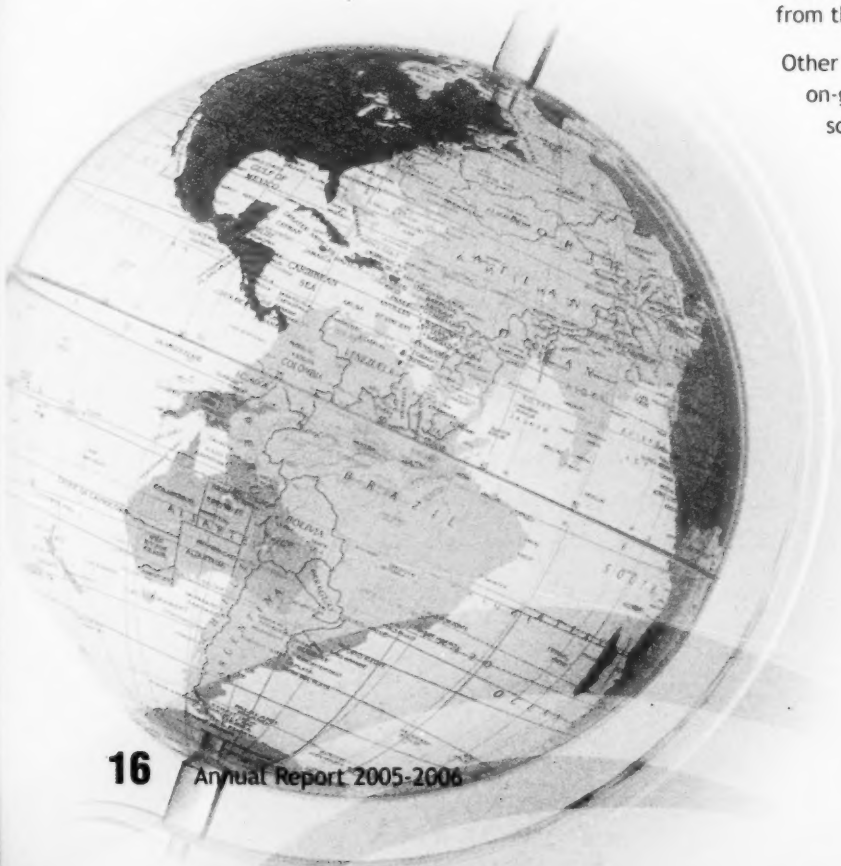
Boundaries Confirmation

Service New Brunswick is responsible for the administration of the *Boundaries Confirmation Act*. The Act offers landowners a process by which boundary disputes can be resolved with less cost than initiating a court action. Since the beginning in 1997, seven decisions have been rendered. Three were carried forward to the Court of Queen's Bench and two to the New Brunswick Court of Appeal. All original decisions were upheld.

New Brunswick Geomatics Review

The province has been working toward fulfilling a geomatics vision conceived in the 1960s. As advances in this area continue to occur, it is important to ensure that the vision remains consistent with evolving trends and developments.

A provincial geomatics review led by Deputy Ministers of various high-use departments was initiated in 2005. A renewed vision and the development of an implementation plan are scheduled for 2006. Pending approval to proceed, implementation will begin.



New Brunswick Road Network

A provincial road network file has existed since 1996. Preliminary work to update the network began in 2004. An innovative strategy that accommodates NB's fiscal realities has been proposed and is being evaluated.

Plans call for the completion of a collaborative strategy to update the provincial road network using DOT data as the foundation. Pending approval, migration work will be undertaken and maintenance partnerships explored.

Colour Softcopy Orthophoto Database

The colour orthophoto database is a series of computerized maps created by removing distortion from, and merging of, digital aerial photos. The resulting map is a distortion free photographic image. Complete provincial coverage will be available by summer 2006.

Mapping Infrastructure

SNB is also responsible for making its topographic products available to interested users. SNB Online now offers, free of charge, the ability to download files from the digital topographic, administrative areas and softcopy orthophotomap databases, as well as maps from the NB Atlas.

Other location-based databases are being added on an on-going basis. Civic address information is scheduled to be available by fall 2006.

Mapping

In addition to its digital product line, the Corporation produces, either directly or in co-operation with others, various thematic map products derived from its geographic and topographic databases.

One such product is the *New Brunswick Atlas* - a book of maps covering New Brunswick depicting land-related information.

Business Plan Update

The following is a summary of Service New Brunswick's progress on its Business Plan for 2005-2006:

Key Result Area: Sales/ Revenue

Service New Brunswick must constantly improve the scope and number of services it offers on behalf of all levels of government. Because it operates on a commercial model, it seeks appropriate compensation for its services and the use of its intellectual property and system developments.

Goals	Progress for this period
1. Increase the number of services available at Service New Brunswick	• The number of public services provided to citizens increased to 350 from 270 in 2004-2005 • Completed the development for Phase 1 of the Pleasure Craft Licensing system a federal service which was officially launched April 1, 2006
2. Sell Service New Brunswick's intellectual property	• Preparatory work has been done to market our report a problem and enhanced recreation package to municipalities • Completed IP catalogues and marketing plans for Simplicity, Auto Info • Held workshops in Ottawa, Toronto and Edmonton
3. Increase profitability	• SNB earned $3,559,367 for the year ended March 31, 2006, exceeding last year's restated net income of $695,318

Key Result Area: Marketing/Communications

Service New Brunswick's name and brand must be immediately recognizable, both provincially and abroad, as a leader in the delivery of single window services. To increase revenue through the sale of its intellectual property. Service New Brunswick must continue to support its business partners in their sales endeavors.

Goals	Progress for this period
1. Increase confidence in and use of Service New Brunswick services	• SNB undertook a comprehensive Brand Audit exercise in 2004-2005. Implementation of recommendations to strengthen the SNB brand began during 2005-2006 • SNB was awarded a second consulting contract for Trinidad and Tobago by the Canadian Commercial Corporation
2. Support private sector partners in their pursuit of sales	• Hosted 12 national and international delegations in collaboration with private sector partners

Key Result Area: Quality Service

The success of Service New Brunswick is attributable to the provision of high quality services to citizens and businesses. Our continued success will depend on maintaining the highest level of customer satisfaction and offering quality services that meet customer needs.

Goals	Progress for this period
1. Provide a high level of service satisfaction	• During the last fiscal year, Service New Brunswick conducted a first satisfaction survey with customers who had received a service from Assessment. The overall level of satisfaction was 89% from residential customers and 82% from government departments, agencies, corporations, secretariats and municipalities. • In June 2005, Service New Brunswick conducted a customer satisfaction survey with services received from Corporate Affairs. Service New Brunswick has obtained a satisfaction rate of 86%, exceeding the provincial rate from the *Taking Care of Business* survey of 73% in 2003.
2. Provide equitable and transparent assessments	• The standards established by the International Association of Assessing Officers for the Assessment Sales Ratio, Coefficient of Dispersion, and Price Related Differential have been achieved for the residential properties even during the recent upswing in the activity of this market. The large number of residential sales has provided sufficient information for the various residential markets and has enabled the mass appraisal process to work in establishing residential values.
3. Provide easy access to business services	• Implemented the e-records and imaging along with the fee payment module for online and telephone search inquiries in the Corporate Registry database as a continued effort of enhancing and modernizing the Corporate Affairs Registry • SNB and Workplace Health, Safety and Compensation Commission (WHSCC) are working together to provide online services for WHSCC customers. In 2006 online Clearance Certificates, Assessment payments and Employer Registration were implemented.

Key Result Area: Innovation and eNB

Innovation has been the hallmark of Service New Brunswick's success to date. We must focus on additional re-engineering and exploitation of technology to provide more services electronically and to provide efficiencies to the back office processes supporting these services. We must also advocate for the transfer of some functions to Service New Brunswick that are currently in government departments.

Goals	Progress for this period
1. Provide leading edge registries	• Development of a new vision for SNB's registries • Continued work on the implementation of e-Submission in the Land Registry • Completed actuarial review of Land Titles Assurance Fund • Introduction of the online access to Historical Registration Indexes. This provides online access to historical Grantor/Grantee index books in image format (PDF)
2. Support Red Tape Reduction and provide improved services for businesses	• Continued work on improving the GPS positioning capability in the province through the addition of two new Active Control Point Stations located in Moncton and Saint John • Preparatory work has been done for a Condominium Approval Modernization
3. Be a recognized leader in citizen engagement	• MOU signed on citizen engagement survey toolkit with National Research Council - IIT
4. Provide government services efficiently	• Terms of Reference for the creation of a strategy for survey and mapping activities in the government of NB were approved and as a result the Geomatics Review was launched • Continued work on the Civic Address Database project. Over 255,000 validated civic addresses now reside in PLANET

Key Result Area: Organizational Effectiveness

Service New Brunswick requires a combination of policies, procedures and tools to ensure the effective utilization of its information, human and financial resources. Employees require the skills and tools necessary to provide quality service to the public. The Corporation must also develop strategic directions and action plans that improve efficiencies.

Goals	Progress for this period
1. Increase effectiveness of internal communication	• Held Executive and Senior Management group meeting on corporate visioning and planning • Continue to keep staff informed of key issues within the Corporation
2. Ensure the right people are in the right jobs with the right tools	• Refined the Performance Management Program • Launched the SNB Wellness program • Completed 1st phase of the employee self-serve deployment • Launched the online Privacy Training module
3. Operate as a business	• Undertook an Enterprise Risk Assessment. In 2006-07, a go-forward plan will be developed to continue the efforts at enterprise risk management • Completed our Information Security Policy and Security Assurance Strategy

Financial Statements

Management Discussion and Analysis

Management is pleased to comment on the financial results for the year ended March 31, 2006. This discussion highlights key features of the financial statements and provides additional information and perspectives that go beyond the twelve months covered by the statements themselves.

The Board of Directors of Service New Brunswick is mandated by law to administer the affairs of the Corporation on a commercial basis based on sound business practices (*Service New Brunswick Act* section 7(3)). Accordingly, it follows business-based generally accepted accounting principles (Canadian GAAP) that reflect the value of its previous investments and appropriately match expenses with current revenues.

The reader will observe that prior year results have been restated. In the year ended March 31, 2006, Service New Brunswick commissioned an actuarial valuation of its retirement allowance obligation to its employees. The valuation determined that a more appropriate methodology should be implemented and prior year results have been restated to reflect this change in methodology. The impact on the financial statements for the year ended March 31, 2005 was to reduce net income by $84K and opening equity for that year was reduced by $947K. Opening equity for the year ended March 31, 2006 was decreased by a total of $1.0M. More information is provided in notes 2 and 12 to the financial statements.

Balance Sheet

Cash

Service New Brunswick had cash and short term investments at March 31, 2006 of $21.0M, up $4.0M from its balance last year of $17.0M. Most of this increase was due to a net income of $3.6M. Additional details on changes in cash are provided in the Statement of Cash Flows.

Working capital - current assets minus current liabilities - was $14.7M at March 31, 2006 compared to $9.9M the previous year. Cash in excess of immediate operating requirements may be invested in short term (one year or less) secure monetary instruments. The Treasury Services Branch of the Department of Finance manages short-term investments on our behalf. Excess working capital is available for capital investment in new systems and services to meet the needs of New Brunswick citizens and businesses. Service New Brunswick continues to accumulate cash in anticipation of requirements to replace the aging PATS system for assessment and to build a licensing and permitting system to serve the needs of multiple departments.

Restricted assets

This category is comprised of two components: Cash and receivables held on behalf of partners at year end and Land Titles Assurance cash.

Partner Cash and Receivables

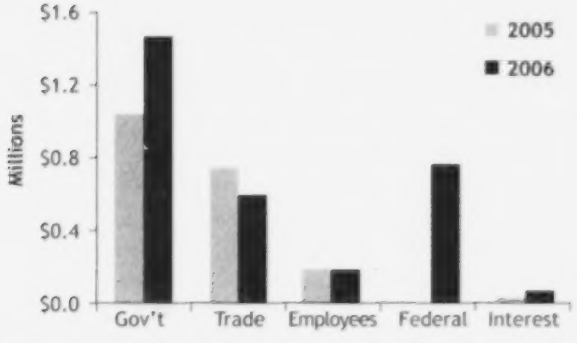
A significant portion of Service New Brunswick's business is to collect payments on behalf of Provincial government departments, municipalities and utilities. A total of $440M was collected from citizens and businesses in 2005/06 and remitted to the partners on behalf of whom we provide services. Funds are collected in a consolidated account and remitted by electronic funds transfer (EFT) to partners daily. The amount of cash and receivables in transit at March 31, 2006 was $7.9M (2 days of receipts) and $11.6M at March 31, 2005 (3 days of receipts). This amount is segregated from Service New Brunswick's own cash on the balance sheet as offsetting asset and liability amounts.

Land Titles Assurance Cash

Since the implementation of Guaranteed Land Titles in 2000, the amount accumulated under Land Titles Assurance has grown to $2.2M, an increase of $0.5M during the year ended March 31, 2006. This amount is shown separately from other cash on the balance sheet. (See discussion of Land Titles Assurance on the following page.)

Accounts Receivable

Accounts receivable at March 31, 2006 were $3.0M compared to $2.0M last year. The composition of accounts receivable is:

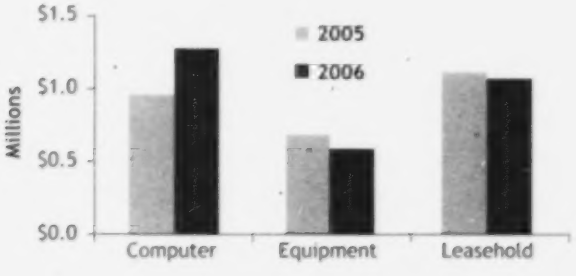


Due to the nature of the accounts, there is little risk of not collecting the accounts due. Most customers have taken advantage of our automated daily funds transfer service which provides account settlement within two business days. Other amounts are due from government and ongoing business partners.

During the year ended March 31, 2006, Service New Brunswick entered into a Collaboration Agreement with Transport Canada and Service Canada. Service New Brunswick developed and implemented an automated pleasure craft licensing system for use nation-wide. The Service Canada amount shown above is current and relates to the recovery of system development costs. Government receivables are up in 2006 mainly due to outstanding amounts for the retroactive portion of labour contracts currently under negotiation.

Equipment

Service New Brunswick had tangible assets, net of accumulated amortization, of $2.7M at March 31, 2006, compared to the March 31, 2005 balance of $2.6M. Net tangible assets were comprised of:



The increase in computer assets in 05-06 is due to a total refresh of existing server infrastructure.

System Development

Service New Brunswick has invested heavily in new systems to promote its agenda of offering services online. Development initiatives are evaluated by a project governance ranking model and overseen by the Development Committee of the Board of Directors.

Investment in System Development

System	Prior investment	Investment 05/06	Accumulated Amortization	Net Book Value
Personal property registry	5.2	-	5.0	0.2
Real property registry	8.2	0.5	4.6	4.1
Business/corporate registry	3.0	0.4	0.7	2.7
Electronic services	5.1	0.2	3.0	2.3
Enterprise resource planning	2.3	-	1.2	1.1
Point-of-Sale	2.6	-	0.7	1.9
Other	3.4	0.5	0.9	3.0
Total (millions)	$ 29.8	$ 1.6	$ 16.1	$15.3

Unamortized system developments amounted to $15.3M at March 31, 2006. This is a $0.9M decrease over last year's balance of $16.2M. There were new additions of $1.6M to the PLANET land management system, the Business Registry system, the E-services system, and corporate infrastructure. This was offset by $2.5M amortization of previous investments.

Current Liabilities

Accounts payable and accrued liabilities of $6.4M are comparable to last year's balance at March 31 of $5.6M. Trade and Province of New Brunswick balances arise in the normal course of business. The $1.9M amount for salary and benefit accruals includes accrued payroll and future vacation benefits that have been earned but not yet taken, as well as an accrual for retroactive pay for contracts currently under negotiation.

Deferred funding from the Province is the funding for 1st quarter of the new fiscal year received a few days prior to year end. Deferred receipts are made up of customer deposits on account.

Long-term Liabilities

Deferred Employee Benefits

Deferred employee benefits include an accrued retirement allowance liability ($1.3M) and a liability ($0.2) related to an early retirement incentive offered to employees in 1996.

Land Titles Assurance

In 2000, Service New Brunswick implemented a system of Guaranteed Land Titles in New Brunswick by which landowners are assured title to their properties. Under subsection 73(1) of the *Land Titles Act*, any person who has suffered damages by the operation of the system is entitled to be indemnified to the extent provided by the Act. Five dollars is collected from every registration under Land Titles to provide funds for the payment of any damages that may be awarded should a title be defective.

The Corporation's liability is offset by the fact that it may recover damages, up to specified limits, for indemnification that is paid out and where the registering lawyer caused or substantially contributed to the damage by his/her dishonesty, fraud, criminal conduct or negligence.

To date, Service New Brunswick has collected $2.2M in insurance fees and has paid claims totaling $41K. However, our experience with Land Titles is limited and problems with title may emerge with the passage of time. The Corporation commissioned an actuarial review in 2005-06 to reassess the existing levy of $5.00 against estimated future claims. The review found that the allowance for future liabilities was adequate.

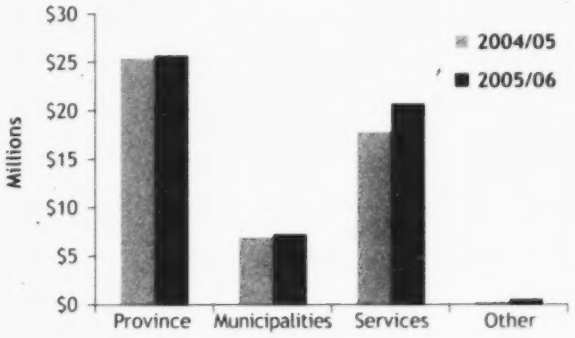
Equity

Net assets exceed liabilities at March 31, 2006 by $29.1M - up $3.6 over last year. The increase is attributable solely to net income for the year just ended.

Income Statement

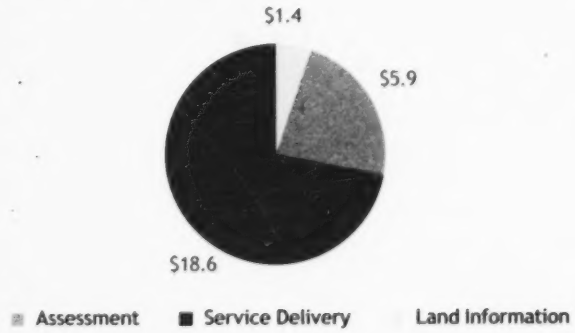
Revenues

Revenues for the year ended March 31, 2006 were $54.9M and for the previous year $50.8M. These were received from the sources below:



Provincial Services

Provincial revenues increased by $0.4M to $25.9M in 2005/06 from $25.5M in 2004/05. Funding from the Province is a fee for services provided on behalf of the Province. It is allocated to:



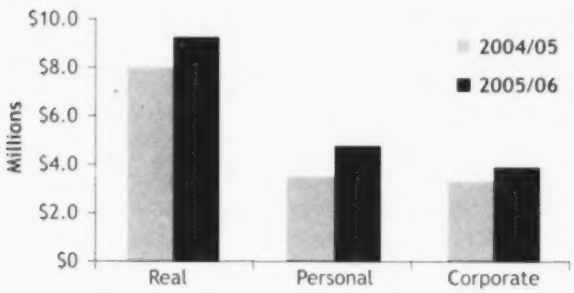
Assessment Funding

Funding for assessment services is based on a formula of $.02 per $100 of relevant property tax base for each of the province and the municipalities and Local Service Districts (LSD's). The Province paid $5.9M while the municipal and local service districts paid $7.5M.

The provincial funding agreement for assessment services has expired and will be renegotiated in 2006/07.

Registry Fees

Service New Brunswick operates three registries: real property, personal property and corporate. Because of low interest rates and relative economic strength, activity has been strong over the past several years. Total registry fees were $18.0M for the year ended March 31, 2006 compared to $14.7M for the previous year. The $3.3M increase in registry revenues is comprised of increases of $1.4M and $1.3M, in real property and personal property registries, respectively, along with an increase of $0.6M in the corporate registry.

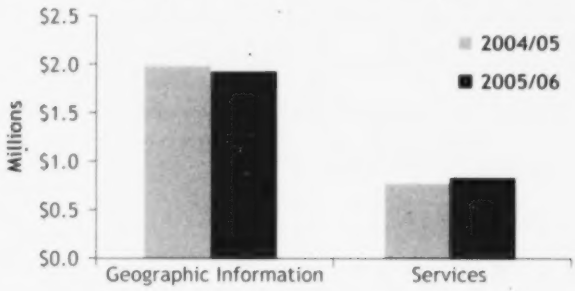


As a result of annualizing fee adjustments introduced last year, revenues were up and, as well, we introduced a fee for Corporate Registry searches. These factors impacted revenues, as outlined in the table below.

	Price	Volume	New fees	Change in revenue
Real Property	1.1M	0.3M		1.4M
Personal Property	1.2M	0.1M		1.3M
Corporate Registry		0.5M	0.1M	0.6M
Total	2.3M	0.9M	0.1M	3.3M

Products and Services

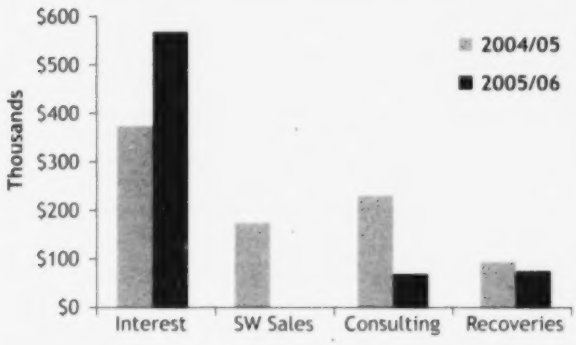
Products and services revenues were $2.8M for the year ended March 31, 2006, as they were in 2004/05.



Product and services revenue is derived from two sources: the sale of geographic information and the provision of customer services on a fee for service basis, on behalf of Provincial departments, municipalities, and utilities. Services provided on behalf of Provincial departments prior to 1996 are funded through Estimates.

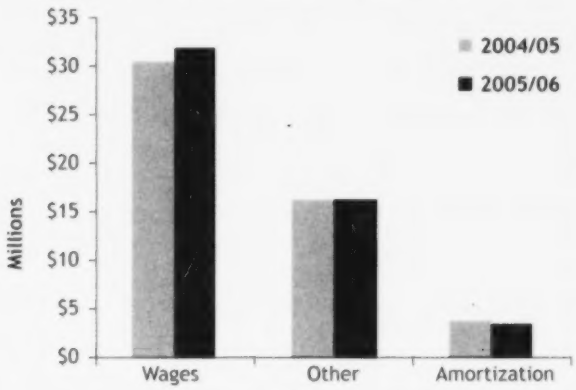
Other Revenues

Other revenues are from interest, software sales and salary recoveries under student, internship, and equal opportunity subsidy programs. Other revenues totaled $695K and $853K, in 05/06 and 04/05, respectively. The 04/05 revenues from software sales and consulting were mainly attributable to the sale of GBiz and associated intellectual property to Suffolk, England.



Expenses

Total expenses for the year ended March 31, 2006 were $51.3M compared to $50.1M in the previous year.



Salary and Employee Benefits

Salaries and related benefits amounted to $31.7M for the year ended March 31, 2006 and $30.3M for the previous year. The $1.4M increase is primarily attributable to inflation, as well as the accrual of retroactive pay for unsigned contracts under negotiation.

Service New Brunswick employed 628 "full time equivalents" (FTE's) in 2005/06 and 623 in 2004/05. They were distributed throughout the Province.

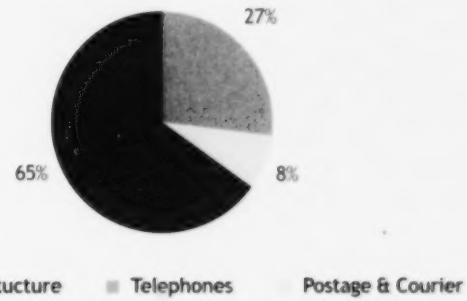
Location	FTE's
Beausejour Region	94.9
Chaleur Region	88.4
Fundy Region	88.0
Valley Region	114.0
Headquarters (includes Call Centre)	213.5
	598.8

Space and Equipment Services

Expenses in this category were $5.0M for the previous two years. The Corporation occupies approximately 229,000 square feet in more than 40 locations at an ongoing cost of $3.8M. The remaining $1.2M is for equipment services which includes computer and office equipment leases, as well as technology maintenance.

Communications and Computer Services

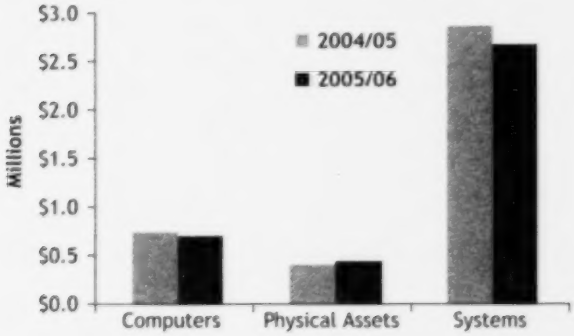
The Corporation spent $4.8M on communications and computer services, approximately the same as the previous year. Three components are included in this category:



IT infrastructure services are outsourced to xwave; Aliant provides network communication services. Given our increasing reliance on electronic service delivery, staff has worked hard at managing IT costs through server consolidation and other measures.

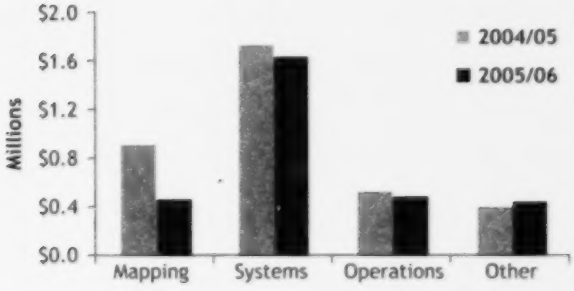
Amortization

Service New Brunswick follows generally accepted accounting principles (GAAP). Investments in systems and equipment having a useful life of four years or more are capitalized to the balance sheet and written off against income over time. Amortization is a non-cash expense. Amortization expense was $3.6M in 2005/06 compared to $3.7 in the prior year.



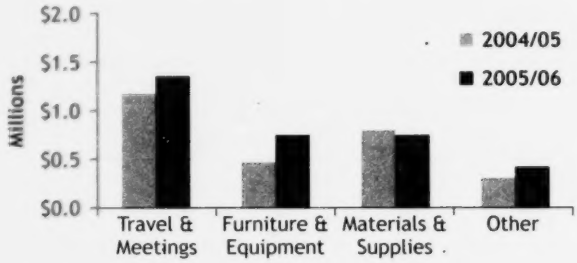
Professional Services

Costs in this category were $3.0M for the year ended March 31, 2006 - down $0.6M from the prior year's amount of $3.6M. Professional services include consulting, project management, translation, Board per diems, audit, and legal fees. Also included in this category are banking fees and WHSCC administration fees. Most of the variance is related to an unusually high amount for topographic mapping contracts in the previous year. The Corporation continues to add to its systems in support of customer and partner services.



Other Expenses

Other expenses totaled $3.2M for the year ended March 31, 2006 and $2.7 the previous year. Travel costs were up by $0.2 mainly due to increases in the provincial rates for travel reimbursement. Computer equipment costs were up by $0.3 due to natural fluctuations in scheduled replacements.



Outlook

Business Plan

Service New Brunswick's business plan for the period 2004 to 2007 emphasizes activities around:

- Sales/Revenue
- Marketing/Communications
- Quality Service
- Innovation and eNB; and
- Organizational Effectiveness.

This plan is in its third year and is in need of refreshing. The 2004 - 2007 plan focused on sales opportunities. The next plan will build upon the learnings of this period and will address more specific initiatives required to advance the capacity of Service New Brunswick to move to "the next level".

Copies of the 2004 - 2007 business plan are available by contacting Service New Brunswick, or electronically at www.snb.ca.

Risks and Other Dependencies

Reliance on the Province of New Brunswick

Service New Brunswick is a "Part 1" Crown corporation owned solely by the Province of New Brunswick. As opposed to a "Part 4" corporation, which is completely self-sufficient, Service New Brunswick shares some of the dependencies on the Province of a government department. Approximately half of the Corporation's funding is from the Province and constitutes a fee for

the services provided to the Province. However, this funding is subject to the general budget pressures facing the government. The portion of the revenue related to assessment is based on "$.02 per $100 of assessment base" formulae for both Provincial and municipal funding. The agreement underlying this funding has expired and must be renegotiated.

The Corporation also relies on the Province for salary negotiations and several union contracts are currently expired. As well, portions of our technical infrastructure are shared with, and managed by, the Province of New Brunswick.

Market Conditions and External Competition

Registry revenues are quite dependent on interest rates and general economic conditions. Other factors impacting overall registry revenues include housing prices, population demographics, and employment rates. The potential difference between favorable and unfavorable conditions to the Corporation could be several million dollars. It is unlikely that magnitude of change would occur quickly. However, revenue levels are at or near historical highs and may be vulnerable to setback.

Service New Brunswick is recognized as the global leader in its business. The current business plan calls for more resources to generate sales of the Corporation's intellectual property. These sales have a long lead time and success is not guaranteed. In many cases, we are directly or indirectly competing with the private sector for the provision of services both inside and outside the Province. There is a risk that investment in additional sales resources may not realize full benefits to offset the increase in cost, and that existing contracts for services may not be renewed on expiry.

Reliance on Technology

As Service New Brunswick increases its electronic service delivery, its reliance on technology increases. Not only is it dependent on its own systems but also on communications networks and services such as credit card verification operated by third party providers. The Corporation employs a security officer to assess risk and uses state-of-the-art methods to protect its systems. In 2006 it initiated a security audit program.

To date, it has had few service outages.

The Corporation manages a growing number of systems and products. In 2005, Service New Brunswick added a Manager of Systems Maintenance to oversee enhancements to applications so that they are maintained at appropriate levels to ensure ongoing reliability, security and suitability. Activities are underway to upgrade several systems that are not running their current versions. The Property Assessment and Taxation System (PATS) used by the Assessment Division is more than twenty-five years old and must be replaced. As well, Service New Brunswick assumed responsibility for the Vital Statistics program and its systems from the Department of Health on July 1, 2006. It is anticipated that these systems may also be in need of significant modernization.

Financial Statements

The financial statements which follow have been reviewed by the Audit Committee and approved by the Service New Brunswick Board of Directors.

Financial Statements
March 31, 2006

Table of Contents

1. Balance Sheet 32

2. Statement of Income and Changes in Equity.....33

3. Statement of Cash Flows 34

4. Notes to Financial Statements.....35

Management Report

The preparation of financial information is an integral part of management's responsibilities, and the accompanying financial statements are the responsibility of the management of the Corporation.

The Corporation maintains an accounting system and related controls to provide management and the Board with reasonable assurance that transactions are executed and recorded as authorized, that assets are properly safeguarded and accounted for, and that financial records are reliable for the preparation of financial statements in accordance with generally accepted accounting principles.

It is the responsibility of the Board to oversee management's performance of its financial reporting responsibilities and to review and approve the financial statements. Upon the recommendation of the Audit Committee, these financial statements are approved by the Board of the Corporation.

Michael McKendy
Chief Executive Officer

Carol Macdonald, CA
Vice President Corporate Services

Fredericton, N B Canada

May 29, 2006

Auditors' Report

To the Members of the Board:

We have audited the balance sheet of Service New Brunswick as at March 31, 2006 and the statements of income and changes in equity and cash flows for the year then ended. These financial statements are the responsibility of the Corporation's management. Our responsibility is to express an opinion on these financial statements based on our audit.

We conducted our audit in accordance with Canadian generally accepted auditing standards. Those standards require that we plan and perform an audit to obtain reasonable assurance whether the financial statements are free of material misstatement. An audit includes examining, on a test basis, evidence supporting the amounts and disclosures in the financial statements. An audit also includes assessing the accounting principles used and significant estimates made by management, as well as evaluating the overall financial statement presentation.

In our opinion, these financial statements present fairly, in all material respects, the financial position of the Corporation as at March 31, 2006 and the results of its operations and its cash flows for the year then ended in accordance with Canadian generally accepted accounting principles.

Ernst & Young LLP

Chartered Accountants

Saint John, N B Canada
May 29, 2006

Balance Sheet
As at March 31

Assets	2006	2005 (Restated Note 2)
Current Assets		
Cash and cash equivalents	$ 21,025,609	$ 16,991,224
Restricted assets (Note 5)	10,107,429	13,280,120
Accounts receivable (Note 6)	3,066,235	2,002,965
Prepaid expenses	1,504,389	1,207,594
	35,703,662	33,481,903
Long Term Assets		
Prepaid expenses	113,803	31,427
Equipment (Note 7)	2,692,635	2,562,665
System development (Notes 3, 7 and 11)	15,332,855	16,180,977
	18,139,293	18,775,069
	$ 53,842,955	**$ 52,256,972**

Liabilities & equity		
Current Liabilities		
Accounts payable and accrued liabilities (Note 8)	$ 6,380,445	$ 5,625,483
Partner liabilities (Note 9)	7,928,385	11,603,186
Deferred funding from the Province	6,352,500	6,333,750
Deferred receipts	323,294	58,413
	20,984,624	23,620,832
Long Term Liabilities		
Deferred employee benefits (Notes 2, 8, and 12)	1,575,078	1,414,364
Land titles assurance (Note 10)	2,179,044	1,676,934
	3,754,122	3,091,298
EQUITY (Restated - Note 2)	29,104,209	25,544,842
	$ 53,842,955	**$ 52,256,972**

Commitments Note 13
See accompanying notes

Georgette M. Roy
Chairperson

Michael McKendy
Chief Executive Officer

Statement of Income and Changes in Equity
For the years ended March 31

Revenues	2006	2005 (Restated Note 2)
Provincial services	$ 25,934,256	$ 25,468,806
Municipal services	7,478,969	7,003,558
Registry fees	18,032,085	14,756,634
Products and services	2,757,114	2,762,423
Interest	553,877	364,841
Salary recoveries	70,893	91,514
Software sales and consulting	70,532	397,038
	54,897,726	50,844,814

Expenses		
Personnel services	31,731,915	30,309,158
Space and equipment services	5,004,092	5,017,106
Communications and computer services	4,785,036	4,807,290
Amortization	3,562,663	3,730,850
Professional services	3,018,548	3,563,033
Travel and meetings	1,337,227	1,156,569
Furniture and equipment	744,990	470,546
Materials and supplies	739,399	786,314
Other	414,489	308,630
	51,338,359	50,149,496

NET INCOME	3,559,367	695,318
OPENING EQUITY (as previously stated)	26,576,956	25,796,811
Less: Restatement due to change in accounting (Note 2)	1,032,114	947,287
OPENING EQUITY (as restated)	25,544,842	24,849,524
ENDING EQUITY	$ 29,104,209	$ 25,544,842

See accompanying notes

Statement of Cash Flows
For the years ended March 31

	2006	2005 (Restated - Note 2)
Cash and cash equivalents provided by (used in)		
Operations		
Net income	$ 3,559,367	$ 695,318
Amortization	3,562,663	3,730,850
Deferred employee benefits	160,714	144,785
	7,282,744	4,570,953
Change in non-cash working capital:		
Accounts receivable	(1,063,270)	(360,326)
Prepaid expenses	(379,171)	(264,568)
Accounts payable and accrued liabilities	754,962	16,652
Deferred funding from the Province	18,750	6,333,750
Deferred receipts	264,881	2,711
	6,878,896	**10,299,172**
Investments		
Additions to equipment	(1,193,871)	(627,112)
Additions to system development	(1,650,640)	(1,202,220)
	(2,844,511)	**(1,829,332)**
Increase in cash	4,034,385	8,469,840
Cash and cash equivalents, beginning of year	16,991,224	8,521,384
Cash and cash equivalents, end of year	**$ 21,025,609**	**$16,991,224**

See accompanying notes

Notes to Financial Statements
For the year ended March 31, 2006

1. Service New Brunswick

Service New Brunswick is a non-taxable Crown Corporation established under the *Service New Brunswick Act*. Its mission is making government services more accessible and being stewards for authoritative information.

2. Retirement Allowance Obligation and Change in Accounting

Regular employees of Service New Brunswick are entitled to a paid retirement allowance prior to their retirement based upon years of service. In the year ended March 31, 2006, Service New Brunswick commissioned an actuarial valuation of the obligation for this benefit plan. As a result of this valuation, it was determined that a defined benefit actuarial methodology is more appropriate than a defined contribution methodology. The resulting actuarial obligation for this benefit was $2,417,800 as at March 31, 2006 (Note 12).

Prior year results have been restated to reflect this change in methodology. The impact on the financial statements for the year ended March 31, 2005 was to reduce net income by $84,827 and opening equity for that year was reduced by $947,287. Opening equity for the year ended March 31, 2006 was decreased by a total of $1,032,114.

3. Accounting Policies

General

The Corporation follows Canadian generally accepted accounting principles (GAAP).

Cash and cash equivalents

Cash and cash equivalents includes cash on hand and short term, highly liquid financial instruments that are readily convertible to known amounts of cash and which are subject to an insignificant risk of changes in value.

Restricted assets

Management has segregated cash and receivables equal to the amount of Partner Liabilities (Note 9) and the amount accumulated under Land Titles Assurance (Note 10).

Financial instruments

The carrying values of the Corporation's financial instruments approximate fair market values because of their short-term maturity and normal credit terms.

Long-term assets

Investments in information systems and databases and in physical assets having a value of $5,000 or greater are capitalized and written off to income in accordance with the amortization policy.

Revenue

Revenue is recognized on an accrual basis as earned with an offset, in the case of Corporate Registry annual filing, for fees from businesses likely to be inactive. Amounts deemed receivable but uncollectable are recognized as bad debt expense.

Pension expense

Service New Brunswick employees are part of a multi-employer plan. Although the plan is a defined benefit plan, only current year contributions are expensed.

CGI Commercial Alliance Agreement

Funds received from CGI Information Systems and Management Consultants Inc. (CGI), under this Agreement (Note 11), are applied against the capital cost of the related investment.

Amortization

Amortization is computed on a straight-line basis on original cost with rates as follows:

Furniture, databases and systems	10 years
Leasehold improvements	duration of lease up to 10 years
Equipment and vehicles	5 years
Computers and software	4 years

Measurement uncertainty

The preparation of financial statements in accordance with generally accepted accounting principles requires management to make estimates and assumptions that affect the reported amounts of assets and liabilities at the date of the financial statements, and the reported amounts of revenues and expenses during the reporting periods. Actual results could differ from those estimates.

4. Related Entity Transactions

Service New Brunswick is solely owned by the Province of New Brunswick. The Balance Sheet contains the following related entity amounts:

	Year Ended 2006	Year Ended 2005
Accounts receivable	$ 724,955	$ 379,410
Accounts payable	651,289	606,071
Net owing to SNB/(Province)	$ 73,666	$ (226,661)

The Statement of Income and Changes in Equity contains the following related entity amounts:

	Year Ended 2006	Year Ended 2005
Revenue	$ 34,512,082	$ 33,499,615
Expense	2,018,353	1,688,392
Net revenue	$ 32,439,729	$ 31,811,223

5. Restricted Assets

Restricted assets are comprised of the following amounts.

	Year Ended 2006	Year Ended 2005
Partner cash and receivables (Note 9)	$ 7,928,385	$ 11,603,186
Land titles assurance cash (Note 10)	2,179,044	1,676,934
	$ 10,107,429	$13,280,120

6. Accounts Receivable

			Year Ended 2006	Year Ended 2005
	Accounts Receivable	Allowance for Doubtful Accounts	Net	Net
Current				
Service Canada	$ 760,266	$ -	$ 760,266	$ -
HST rebate	740,510	-	740,510	663,526
Province of New Brunswick	729,193	4,238	724,955	379,410
Trade	428,210	18,337	409,873	559,128
Corporate registry	191,477	6,683	184,794	184,505
Employee computer loans	181,935	-	181,935	186,240
Interest receivable	63,902	-	63,902	30,156
	$3,095,493	**$ 29,258**	**$ 3,066,235**	**$ 2,002,965**

The Corporation's trade accounts receivable do not represent significant concentration of credit risk because the accounts are owed by a large number of organizations on normal credit terms. Most other receivables are deemed collectable because of the nature of the debtor or the transactions.

7. Equipment and System Development

	Year Ended 2006		
Equipment	Cost	Accumulated Amortization	Net
Computers and software	$ 3,392,310	$ 2,145,032	$ 1,247,278
Furniture and equipment	1,458,979	950,321	508,658
Leasehold improvements	2,443,624	1,521,568	922,056
Vehicles	19,075	4,432	14,643
	$ 7,313,988	**$ 4,621,353**	**$ 2,692,635**
System development			
Systems	$ 29,642,540	$ 16,066,589	$ 13,575,951
Databases	1,018,040	1,016,806	1,234
Work in process	1,755,670	-	1,755,670
	$ 32,416,250	**$ 17,083,395**	**$ 15,332,855**

	Year Ended 2005		
Equipment	Cost	Accumulated Amortization	Net
Computers and software	$ 3,192,858	$ 2,251,140	$ 941,718
Furniture and equipment	1,443,460	887,842	555,618
Leasehold improvements	2,298,896	1,256,112	1,042,784
Vehicles	26,985	4,440	22,545
	$ 6,962,199	**$ 4,399,534**	**$ 2,562,665**
System development			
Systems	$ 28,574,867	$ 13,570,288	$ 15,004,579
Databases	1,018,040	1,014,344	3,696
Work in process	1,172,702	-	1,172,702
	$30,765,609	**$ 14,584,632**	**$ 16,180,977**

8. Accounts Payable and Accrued Liabilities

	Year Ended 2006	Year Ended 2005
Current		
Trade payables	$ 3,095,521	$ 3,148,329
Salary and benefit accruals	1,943,878	1,509,754
Deferred employee benefits	230,000	235,028
Payroll deductions payable	459,757	126,301
Province of New Brunswick payables	651,289	606,071
	$ 6,380,445	**$ 5,625,483**

9. Partner Liabilities

Service New Brunswick collects cash on behalf of the Province of New Brunswick and other business partners. The following amounts were payable to the Province and other partners at year end. Receivables are short-term accounts which are collected from provincial clients and, subsequently, remitted to the Province.

	Year Ended 2006	Year Ended 2005
Provincial cash	$ 5,863,923	$ 9,406,260
Provincial receivables	497,651	30,494
Other partners cash	1,566,811	2,166,432
	$ 7,928,385	**$ 11,603,186**

10. Land Titles Assurance

Under the *Land Titles Act*, the Province guarantees title to real property registered under Land Titles. The Corporation has established a fund, based on actuarial estimate, to provide for potential claims respecting indemnification pursuant to the *Land Titles Act*. An assurance fee of $5.00 is charged for each registration in the Land Titles registry.

	Year Ended 2006	Year Ended 2005
Opening balance	$ 1,676,934	$ 1,212,477
Assurance fees collected	518,610	486,790
Less: claims	(16,500)	(22,333)
Ending balance	$ 2,179,044	$ 1,676,934

11. CGI Commercial Alliance Agreement

CGI Information Systems and Management Consultants Inc. (CGI) and Service New Brunswick signed a seven-year agreement in 2001. Under the terms of the agreement, CGI provides up to $3.5 million to the Corporation in exchange for considerations that enable CGI to establish credibility as experts in the provision of e-government services. The considerations provided by Service New Brunswick include the contracting of CGI resources for project management and technical architecture, presentations of Service New Brunswick systems to potential clients, and exclusive access to CGI to market g-commerce software developed for Service New Brunswick. All solutions and other intellectual property developed under this Agreement are jointly owned by CGI and SNB.

Under this agreement, Service New Brunswick received $474,802 in the year ended March 31, 2006 and $309,031 in the year ended March 31, 2005. The total amount received since 2002 was $2,263,068.

12. Employee Future Benefits

a) Regular employees of Service New Brunswick are covered by the Public Service Superannuation Plan of the Province of New Brunswick. The Superannuation Plan is a defined benefit multi-employer plan under which contributions are made by both Service New Brunswick and the employees. For the year ended March 31, 2006, the Corporation expensed contributions of $1,800,755 under the terms of the plan. The comparable amount for the year ended March 31, 2005 was $1,752,902. Service New Brunswick has no direct liability or entitlement to any unfunded liability or surplus in the plan related to its current or former employees.

b) Regular employees of Service New Brunswick are entitled to a paid retirement allowance prior to their retirement based upon years of service. The most recent valuation determined the accrued actuarial obligation for this benefit to be $2,417,800 as at March 31, 2006. At the end of this fiscal year, the Corporation had recorded a total liability of $1,488,197.

	Year Ended 2006	Year Ended 2005
Accrued benefit obligation		
Beginning balance	$ 2,286,241	$ 2,303,562
Current service cost	172,691	164,583
Interest cost on obligation	114,733	111,946
Benefit payments	(155,865)	(293,850)
Accrued benefit obligation	$ 2,417,800	$ 2,286,241
Reconciliation of accrued benefit obligation to accrued benefit liability		
Accrued benefit obligation	$ 2,417,800	$ 2,286,241
Unamortized transitional amount	(929,603)	(1,032,893)
Accrued benefit liability	$ 1,488,197	$ 1,253,348
Accrued benefit liability		
Opening balance	$ 1,253,348	$ 1,167,379
Retirement allowance expense	390,714	379,819
Benefit payments	(155,865)	(293,850)
Ending balance	$ 1,488,197	$ 1,253,348

This estimate is based on current service cost of 0.70% of payroll and an annual discount rate of 5.00%. The transitional obligation related to the retirement allowance is amortized on a straight-line basis over the estimated remaining service period of the employees that participate in the plan (fifteen years).

c) Service New Brunswick incurred a liability related to an early retirement incentive offered to employees, including those of the Corporation, by the Province of New Brunswick in the year ended March 31, 1996. Pursuant to an agreement with the Province, the amount of the obligation and expense recorded was equal to the amount of the employer contributions that the Corporation would have otherwise funded to the Public Service Superannuation Plan. The Corporation annually reduces the recorded obligation by the amount it remits to the Province. The benefit obligation was $316,881 at March 31, 2006 and $396,044 at March 31, 2005.

13. Lease Commitments

The following are future minimum payments for leased premises and equipment for the years ending:

2007	$ 3,491,885
2008	3,328,231
2009	2,947,523
2010	2,757,078
2011	2,506,975
Thereafter	5,198,785
	$ 20,230,477

14. Comparative Figures

Certain comparative figures have been restated to conform to minor reclassifications in the financial statement presentation adopted for the current year.

Rapport annuel 2005-2006

SERVICE New Nouveau Brunswick

Le 29 septembre 2006

L'honorable Dale Graham
Ministre responsable de Services Nouveau-Brunswick
Province du Nouveau-Brunswick
Fredericton (Nouveau-Brunswick)

Monsieur Graham,

Au nom du conseil d'administration, c'est avec plaisir que je vous présente, conformément à l'article 23 de la *Loi portant sur Services Nouveau- Brunswick*, le rapport annuel de Services Nouveau-Brunswick pour l'exercice financier terminé le 31 mars 2006.

Encore cette année, nous avons accompli des réalisations qui en disent long, et nous nous engageons à poursuivre cet excellent travail dans le futur.

Je vous prie d'agréer, Monsieur Graham, mes salutations respectueuses.

Georgette M. Roy

Georgette M. Roy
Présidente du conseil d'administration

Conseil d'administration

Georgette M. Roy
(présidente du conseil d'administration), *Fredericton*

Tim Andrew, *Fredericton*

Wayne K. Ferguson, *Picadilly*

Jane M. Fritz, *Fredericton*

Yves Gagnon, *Campbellton*
(terminé le 24 juin 2005)

Robert R. Goguen, *Moncton*

Jason André Stephen, *Saint John*

Roy Therrien, *Saint-Basile*

Raymond Cormier, *Shediac*
(terminé le 26 juillet 2005)

Beth Thompson, *Quispamsis*

Jonathan Roch Noël, *Shippagan*
(débuté le 2 mars 2006)

Denis Turcotte, *Campbellton*
(débuté le 2 mars 2006)

Dirigeants

Michael D. McKendy,
chef de direction

Carol Macdonald, CA
chef, Services financiers

Claude Poirier, c.r.
conseiller juridique de corporation

De gauche à droite
1re rangée : Tim Andrew, Michael D. McKendy, Georgette M. Roy, Wayne K. Ferguson
2e rangée : Robert R. Goguen, Denis Turcotte, Beth Thompson, Jonathan Roch Noël, Jane M. Fritz, Jason André Stephen, Roy Therrien

Table des matières

Rapport du président 1

À propos de
Services Nouveau-Brunswick 3

Secteurs d'activité 7

Prestation de services 7

Registres 9

Évaluation foncière 11

Infrastructure de l'information géographique 15

Compte rendu du
plan d'affaires 17

États financiers 21

Discussion et analyse de la direction 21

États financiers 29

ISBN: 1-55396-651-1
ISSN: 1488-5212

Rapport du président

En tant que chef de file dans la prestation des services publics, Services Nouveau-Brunswick a connu une autre année marquée par des perspectives et des réalisations des plus significatives. C'est notre accent sur le client qui continue de nous pousser à développer de nouvelles affaires et, au cours de cette année, nous avons pu offrir de nouveaux services tant aux particuliers qu'aux entreprises.

Services Nouveau-Brunswick est une corporation très dynamique qui a pour mission de fournir avec excellence les services et les renseignements gouvernementaux aux particuliers et aux entreprises. Notre guichet unique continue de se classer parmi les plus avancés au monde. Grâce à nos solides partenaires dans le milieu d'affaires et au gouvernement, SNB est en mesure de réaliser sa mission avec efficacité, année après année.

Deux nouveaux partenaires majeurs et une réalisation importante

L'amélioration de la prestation des services gouvernementaux par l'entremise d'un partenariat fédéral-provincial était un objectif noble, que SNB a atteint au cours de la dernière année. De concert avec Transports Canada et Service Canada, nouvellement créé, SNB a élaboré un système en ligne de délivrance de permis pour embarcations de plaisance. Ce système repose sur un robuste programme secondaire Web protégé; plus de 350 guichets de service fédéraux et provinciaux; des procédures et des procédés opérationnels nouvellement révisés; et un partenariat solide et enviable entre les trois exécutants. L'établissement de telles relations a demandé des gens farouchement déterminés, une vision commune et une volonté collective de réussir. Pour Transports Canada, Service Canada, et Services Nouveau-Brunswick, le moment était opportun, les bonnes personnes se sont concertées, et la combinaison de compétences et d'aptitudes était parfaite. Le nouveau système de délivrance de permis pour embarcations de plaisance est un témoignage de réussite qui mérite d'être reconnu.

Services aux particuliers

À la fin de l'exercice 2005-2006, SNB offrait quelque 350 services publics aux particuliers par ses trois canaux de prestation - en ligne, par téléphone et au guichet - et acceptait des paiements, comme les services d'eau et d'égout, pour 59 municipalités au Nouveau-Brunswick.

En 2005-2006, il y a eu un nombre total de 5,2 millions de transactions se rattachant aux quatre secteurs d'activité de la corporation, dont près de 44 % étaient des transactions électroniques (en ligne et par téléphone), comparativement à 38 % il y a trois ans seulement. Les transactions en ligne uniquement ont également représenté 1,2 million de transactions cette année.

Services aux entreprises

L'amélioration de ses services aux entreprises continue d'être une grande priorité pour SNB. Donc, nous avons déployé des efforts considérables cette année pour offrir un nombre élevé de produits et de services en ligne aux entreprises. Par le site Web de SNB, les concessionnaires d'automobiles de la province ont effectué 29 832 transactions, y compris de nouvelles immatriculations et des transferts de propriété. Ce chiffre représente une augmentation de plus de 20 % comparativement à l'année précédente. Il est maintenant possible d'accéder à tout moment de la journée à un nombre total de 186 services et de 431 formulaires.

Registres

SNB continue d'investir dans ses registres de pointe. Au cours de la dernière année, en particulier, des améliorations considérables ont été apportées à la fonctionnalité en ligne du registre corporatif. Fait digne de mention, les changements de nom des corporations sont maintenant mis à jour automatiquement dans les systèmes du registre des biens réels et de l'évaluation afin d'assurer une plus grande exactitude des renseignements versés dans ces systèmes. Pour l'exercice 2005-2006, il y a eu 264 mises à jour de noms de corporations se rattachant à 1 546 biens réels. Cette initiative s'est value un prix du mérite lors de la conférence de l'International Association of Commercial Administrators en 2005, se classant en tête de liste dans la catégorie « Government to business, Process and Policy ».

SNB a également apporté des améliorations majeures à ses services d'enregistrement et de cartographie en ligne cette année, y compris la mise en œuvre du « répertoire historique des enregistrements ». Les clients auront ainsi accès en ligne aux images en format PDF des répertoires des cédants et cessionnaires qui existaient avant la mise en oeuvre du système PLANET dans tous les comtés. Grâce à ce répertoire, les clients peuvent effectuer les recherches nécessaires pour convertir un bien-fonds au

régime des titres fonciers sans avoir à utiliser les répertoires se trouvant dans les bureaux d'enregistrement. Le projet a débuté avec le comté de Northumberland en août 2005. SNB a commencé l'ajout progressif des 15 comtés au Répertoire historique des enregistrements. Ce projet devrait se terminer plus tard au cours de l'exercice 2006.

Évaluation foncière

Au cours de la dernière année, le Bureau du vérificateur général (BVG) a déposé un rapport sur les Services d'évaluation de SNB, qui cherchait à déterminer en particulier si SNB se conformait à la *Loi sur l'évaluation* en évaluant les biens réels à « leur valeur réelle et exacte ». Le rapport a déterminé que l'interprétation de « valeur réelle et exacte » utilisée par SNB est conforme aux principes d'évaluation généralement reconnus. Le rapport a souligné, cependant, plusieurs secteurs où les évaluations sont inférieures à la valeur réelle et exacte comme les immeubles d'habitation, les biens résidentiels de luxe et les biens commerciaux. De plus, il comporte des recommandations afin de mieux publiciser les résultats mesurés de la conformité aux exigences législatives, de poursuivre le remplacement du système informatique PATS, d'utiliser pleinement l'autorité législative en vue d'obtenir les renseignements pertinents sur les biens réels des propriétaires, de mettre les renseignements sur les ventes à la disposition du public, et d'établir un plan de relève pour répondre aux besoins en ressources humaines aux Services d'évaluation.

SNB a répondu au rapport, a établi un plan d'action pour donner suite à chacune des recommandations du vérificateur général et est en train de mettre en œuvre les changements nécessaires par l'entremise des programmes de travail annuels.

Consultation

Cette année, du Chili à Vienne, nous avons accueilli 12 délégations qui s'intéressent à notre approche de prestation des services ou à l'un de nos trois registres.

À titre d'expert-conseil, SNB a collaboré en partenariat avec Services Québec et le gouvernement fédéral à la conception et à l'exécution du nouveau système de délivrance de permis pour embarcations de plaisance. De plus, avec l'aide du ministère fédéral des Travaux publics et des Services gouvernementaux, nous avons sous-traité un projet de la Corporation commerciale canadienne pour Trinité-et-Tobago.

Sondages sur la satisfaction des clients

Durant la dernière année, SNB a mené un sondage sur la satisfaction des clients auprès des clients des services d'évaluation des biens résidentiels. Le niveau de satisfaction global se situait à 89 %. Nous avons également mené un sondage sur la satisfaction des clients pour les Affaires corporatives. Ce sondage a révélé un taux de satisfaction de 86 %, qui dépasse le taux provincial global de 73 % qui a été établi dans une enquête semblable menée auprès du milieu d'affaires en 2003, *L'accent sur les entreprises*.

Santé et mieux-être

Durant la dernière année, Services Nouveau-Brunswick a créé le programme de mieux-être de SNB pour aider chacun de ses employés en quête d'une meilleure santé et d'un meilleur mieux-être. Le programme est axé sur la promotion d'activités se rattachant à la santé par l'entremise d'événements comme les cliniques d'immunisation contre la grippe, un programme de promotion de l'activité physique et des conseils continus sur diverses questions liées à la santé qui sont communiqués au personnel dans l'ensemble de la corporation.

Équipe de SNB

À Services Nouveau-Brunswick, nous nous réjouissons toujours de trouver de nouvelles possibilités et d'améliorer les services que nous offrons actuellement. Toutes les grandes réalisations que j'ai exposées dans le présent rapport n'auraient pas été possibles sans nos employés déterminés et professionnels. C'est seulement avec un excellent personnel que nous obtenons d'excellents résultats.

En plus de notre personnel sans pareil, je tiens à remercier tous ceux et toutes celles qui jouent un rôle important dans le succès de SNB : notre actionnaire, le gouvernement du Nouveau-Brunswick; notre ministre, l'honorable Dale Graham; le conseil d'administration de SNB pour son soutien et son orientation; nos partenaires d'affaires, qui nous ont aidés à mettre au point et à commercialiser nos produits et services; les particuliers et les entreprises qui utilisent nos produits; les municipalités qui nous accueillent comme partenaires; et les divers ministères pour le compte desquels nous offrons des services.

Merci.

Michael D. McKendy
Chef de direction

À propos de Services Nouveau-Brunswick

Services Nouveau-Brunswick (SNB) est une corporation de la Couronne du Nouveau-Brunswick qui a été créée afin de regrouper sous un même toit les services et l'information par lesquels les Néo-Brunswickois régissent leurs vies privée et professionnelle.

Vision

Services Nouveau-Brunswick : des services du gouvernement à temps, partout, tout le temps

Mission

Fournir avec excellence les services et les renseignements gouvernementaux aux particuliers et aux entreprises.

Secteurs d'activité

La corporation compte quatre secteurs d'activité :

- la prestation de services gouvernementaux;
- les registres;
- l'évaluation foncière;
- l'infrastructure de l'information géographique.

Ces quatre secteurs ont généré des recettes de 54,9 millions de dollars en 2005-2006.

Prestation de services

SNB est le point d'accès du public à quelque 350 services gouvernementaux offerts par l'intermédiaire d'un guichet unique à canaux de prestation multiples :

- en personne, par un réseau de 36 centres de services situés dans l'ensemble de la province;
- par téléphone (TéléServices), sans frais, au 1-888-762-8600;
- par Internet à www.snb.ca.

Services Nouveau-Brunswick offre une vaste variété de services au nom de divers ministères et organismes du gouvernement et accepte aussi les paiements au nom de certaines entreprises de services publics et de 59 municipalités. Quelques exemples de services offerts incluent :

- services reliés aux véhicules à moteur : délivrance des permis de conduire, renouvellement de l'immatriculation, vignette de stationnement pour les personnes handicapées;
- loisirs : délivrance des permis de chasse et pêche, billetterie en ligne pour certaines attractions majeures du Nouveau-Brunswick;
- formulaires gouvernementaux : assurance-maladie, changement de nom, enregistrement de loterie.

Registres

SNB est responsable de trois registres électroniques offrant des renseignements publics qui font autorité :

- le registre des biens réels - actes de transfert, testaments, plans de lotissement, etc., associés aux parcelles de terre au Nouveau-Brunswick;
- le registre des biens personnels - avis de sûreté, jugements et autres réclamations concernant les biens personnels tels que les automobiles, les véhicules de loisirs et les meubles;
- le registre des affaires corporatives - information sur les corporations, les sociétés en nom collectif et les appellations commerciales enregistrés au Nouveau-Brunswick.

Évaluation foncière

SNB évalue tous les terrains, bâtiments et améliorations connexes aux fins de l'impôt foncier et gère le système d'évaluation et d'imposition foncières de la province.

Les Services d'évaluation de SNB sont également responsables de l'administration d'un certain nombre de programmes associés à l'impôt foncier.

Infrastructure de l'information géographique

SNB s'occupe de la création et de la mise à jour du réseau géodésique et des données cartographiques de base de la province.

Orientations de la prestation des services

Le guichet unique à canaux de prestation multiples de Services Nouveau-Brunswick permet aux particuliers et aux entreprises de choisir, pour chaque secteur d'activité, le canal de prestation qui lui convient le mieux. SNB s'engage à maintenir un excellent service par l'entremise de ses trois canaux.

En offrant plus de services par Internet, lesquels sont pratiques et faciles à utiliser, SNB continue de constater une tendance à l'utilisation accrue des canaux électroniques (Web et TéléServices). L'adoption de ces canaux par la clientèle libère des ressources dans nos 36 centres de services, ce qui permet à la corporation d'accroître le volume des services et le nombre de services offerts tout en limitant les coûts.

De même, en utilisant la technologie virtuelle, la corporation a pu utiliser le personnel de ses emplacements moins occupés pour le traitement des vignettes des véhicules à moteur et d'autres produits matériels pour les transactions effectuées par l'intermédiaire du centre d'appel et par Internet.

Nombre de transactions par canal de prestation

Canal de prestation	2005-2006	2004-2005	2003-2004
En ligne	37,4%	37,6%	33,9%
TéléServices	6,3%	6,5%	7,4 %
Au comptoir	56,3%	55,9%	58,7%

Pendant l'année, SNB a effectué 5,2 millions de transactions pour ses quatre secteurs d'activité, comparativement à 5,1 millions pour l'année précédente.

Législation et application des lois

La *Loi portant sur Services Nouveau-Brunswick* fournit le cadre contextuel des activités de la corporation. Elle précise que SNB est le principal fournisseur des services à la clientèle pour le gouvernement, par l'entremise de bureaux et par voies électronique et téléphonique. Elle indique aussi la responsabilité de la corporation dans la coordination des services d'information géographique, l'évaluation et l'enregistrement des biens réels, l'administration des programmes d'avantages fiscaux connexes, l'enregistrement des biens personnels, le registre corporatif et la promotion de l'industrie géomatique.

SNB veille aussi à l'application de diverses lois au nom du gouvernement.

La corporation conclut des partenariats en géomatique spécialisée et en travaux technologiques avec des compagnies privées qui font ensuite connaître le produit fini lorsqu'ils cherchent à obtenir des contrats sur la scène nationale et internationale. Des exemples de ces travaux sont le contrôle de la qualité et la gestion de projets pour la collecte de données topographiques, et la gestion et l'architecture technique de projets de technologie de l'information de plus grande envergure.

Un conseil d'administration oriente les activités de la corporation. Il existe deux comités au sein du conseil d'administration : le comité de vérification passe en revue les états financiers de la corporation, alors que le comité de développement supervise les nouveaux développements de système.

Les produits d'exploitation proviennent de droits assortis aux services (droits d'enregistrement des biens réels, des biens personnels et des sociétés), de paiements (le gouvernement provincial et les municipalités payent les services d'évaluation foncière) et de financement gouvernemental (le gouvernement provincial attribue des crédits à la corporation pour qu'elle offre des services en son nom). SNB réinvestit de ses revenus dans l'amélioration des processus d'affaires ainsi que dans ses méthodes de prestation des services, pour que les citoyens puissent collaborer avec le gouvernement avec davantage de simplicité et de facilité.

Prix

Cette année, SNB a reçu deux prix lors de la conférence de l'International Association of Commerce Administrators en 2005.

Le premier lui a été remis pour une initiative se rattachant à la mise en œuvre d'un modèle payant de recherche dans le registre corporatif de SNB.

Le deuxième prix a été remis pour l'établissement d'un nouveau processus qui permet de mettre à jour automatiquement les changements de nom des corporations dans les systèmes du registre des biens réels et de l'évaluation. Ce changement a été mis en œuvre pour améliorer l'exactitude des renseignements dans l'ensemble de ces registres et systèmes. Cette initiative s'est value un prix de mérite, se classant première dans la catégorie « Government to Business, Process and Policy ».

Langues officielles

SNB reconnaît ses obligations et s'est engagée à offrir activement des services de qualité au public dans la langue officielle de son choix : français ou anglais. Le Bureau des ressources humaines est responsable de la coordination de la Politique sur les langues officielles au sein de la corporation.

Pendant toute l'année, SNB n'a cessé de surveiller et de mettre à jour ses profils linguistiques pour s'assurer qu'ils répondent aux besoins du public.

SNB a offert la possibilité à 12 employés de suivre une formation en langue seconde.

Durant la dernière année, SNB est heureuse de signaler qu'il n'y a eu aucun dépôt de plainte par l'entremise du Commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick.

Effectifs et répartition

Le rôle du personnel à SNB est d'offrir des services et programmes de qualité et à valeur ajoutée qui aident constamment Services Nouveau-Brunswick à répondre aux besoins d'affaires actuels. Tous les employés de SNB adhèrent à des valeurs que nous considérons la clé de notre succès :

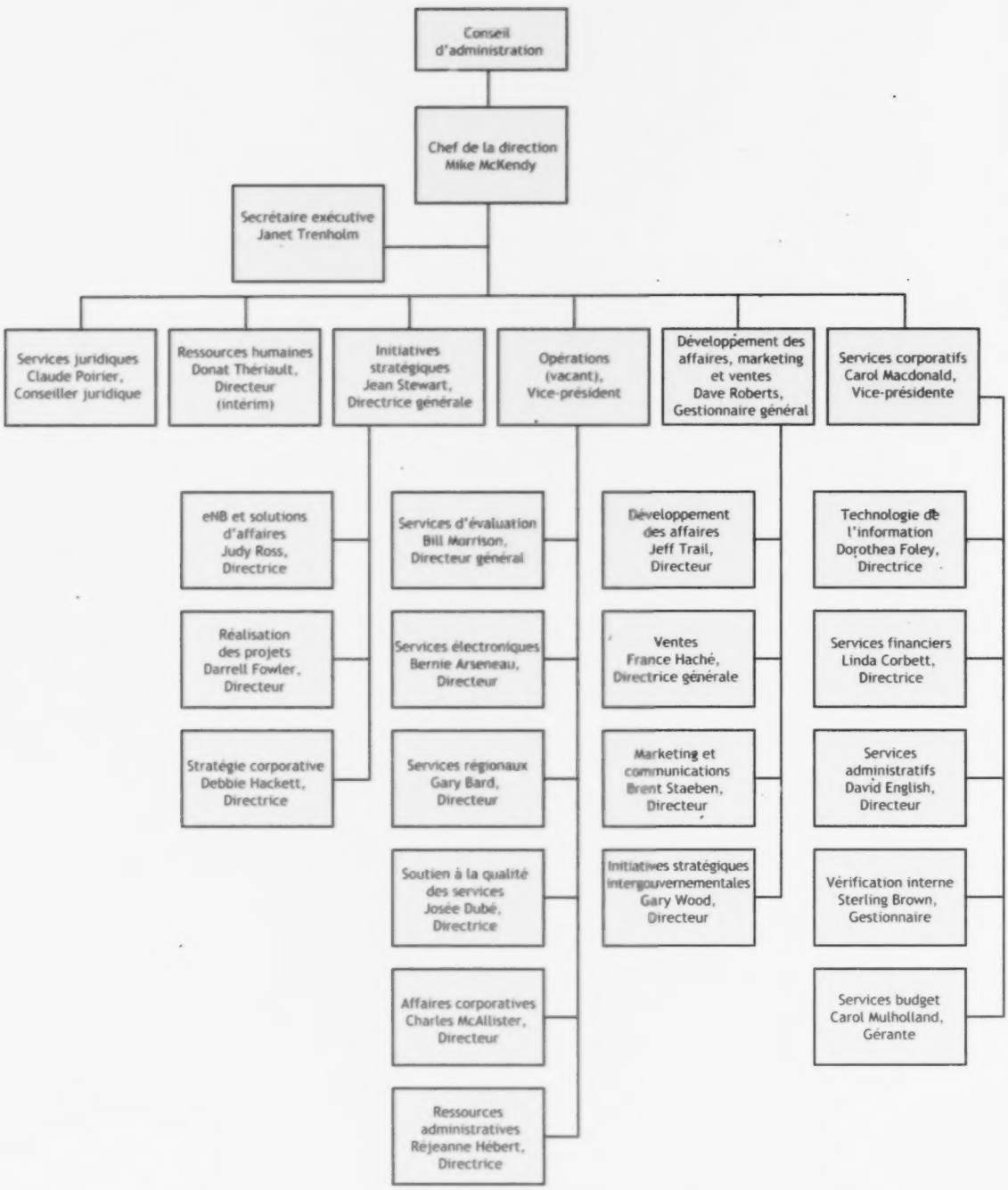
- Service de qualité
- Intégrité et respect
- Leadership, travail d'équipe et individualité
- Compétence et professionnalisme
- Innovation et risques
- Harmonie des actes et des valeurs

La corporation compte 644 employés dans 35 communautés, dont la majorité sont permanents.

Plus de 70 % des employés de SNB fournissent des services directement à nos clients et 174 sont affectés à des fonctions du bureau central telles que les ressources humaines, les opérations, les ventes, le marketing, la stratégie corporative, les finances, la technologie et le développement des systèmes.

Cette année, Services Nouveau-Brunswick est heureuse d'annoncer la mise en œuvre de son programme de mieux-être. Le programme est axé sur la promotion d'activités se rattachant à la santé et au mieux-être des employés par l'entremise d'événements comme les cliniques d'immunisation contre la grippe, un programme de pédomètre, ainsi que des conseils sur diverses questions liées à la santé.

Organigramme de SNB au 31 mars 2006


Conseil d'administration
Chef de la direction Mike McKendy
Secrétaire exécutive Janet Trenholm
Services juridiques Claude Poirier, Conseiller juridique
Ressources humaines Donat Thériault, Directeur (intérim)
Initiatives stratégiques Jean Stewart, Directrice générale
Opérations (vacant), Vice-président
Développement des affaires, marketing et ventes Dave Roberts, Gestionnaire général
Services corporatifs Carol Macdonald, Vice-présidente
eNB et solutions d'affaires Judy Ross, Directrice
Réalisation des projets Darrell Fowler, Directeur
Stratégie corporative Debbie Hackett, Directrice
Services d'évaluation Bill Morrison, Directeur général
Services électroniques Bernie Arseneau, Directeur
Services régionaux Gary Bard, Directeur
Soutien à la qualité des services Josée Dubé, Directrice
Affaires corporatives Charles McAllister, Directeur
Ressources administratives Réjeanne Hébert, Directrice
Développement des affaires Jeff Trail, Directeur
Ventes France Haché, Directrice générale
Marketing et communications Brent Staeben, Directeur
Initiatives stratégiques intergouvernementales Gary Wood, Directeur
Technologie de l'information Dorothea Foley, Directrice
Services financiers Linda Corbett, Directrice
Services administratifs David English, Directeur
Vérification interne Sterling Brown, Gestionnaire
Services budget Carol Mulholland, Gérante

Secteurs d'activité

Prestation de services

À titre d'organisme fournisseur de services pour le gouvernement du Nouveau-Brunswick, Services Nouveau-Brunswick offre aux citoyens quelque 350 services au nom de divers ministères provinciaux, municipalités et entreprises de services publics.

La commodité pour le client est un facteur essentiel dans la prestation des services. Pour répondre aux attentes de la population néo-brunswickoise, SNB propose trois canaux de prestation des services gouvernementaux :

- Centres de services de SNB
- TéléServices de SNB
- SNB en ligne

Centres de services de SNB

Avec un réseau de 36 centres de services situés dans l'ensemble de la province, SNB offre à la population du Nouveau-Brunswick une combinaison de service personnalisé et des heures d'ouverture prolongées très pratiques. Certains bureaux sont ouverts en soirée et le samedi. Le réseau de centres de services comprend 13 centres de services complets répartis dans toute la province qui offrent des services au nom de ministères, de certaines municipalités et d'entreprises de services publics. Des centres de moindre envergure établis dans d'autres collectivités offrent des services dont le nombre varie.

Sur les 5,2 millions de transactions effectuées à SNB pendant l'année écoulée, 1,9 million ont été effectuées au comptoir des centres de SNB; de ce nombre, 1,2 million se rapportaient directement aux services aux conducteurs et aux immatriculations de véhicules à moteur. Les paiements d'impôt foncier, la communication de renseignements sur les services et programmes du gouvernement ainsi que les paiements, licences et permis délivrés au nom des ministères constituent le reste des transactions réalisées par SNB.

Qualification des conducteurs de SNB

SNB offre des services de qualification des conducteurs à partir de 35 emplacements. Au cours de l'année, les examinateurs de conducteurs de SNB ont administré 24 378 examens écrits et 23 279 tests de conduite pour toutes les classes de permis de conducteur.

TéléServices de SNB – 1-888-762-8600

Le centre TéléServices de SNB est le centre de contact pour les clients de la corporation. Les Néo-Brunswickois peuvent accéder à une vaste gamme de services au téléphone en composant le 1-888-762-8600 du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 22 h, et le samedi de 10 h à 17 h. Les TéléServices de SNB répondent également aux courriels provenant du site Internet de SNB et du répertoire du gouvernement provincial accessible par Internet.

Durant l'exercice financier 2005-2006, notre personnel a répondu à 88,5 % des appels, pour un total de 289 326 appels, ainsi qu'à plus de 6 401 courriels.

Trois principaux types de services sont offerts par téléphone :

- information et acheminement des appels;
- transactions;
- soutien aux lignes téléphoniques automatisées.

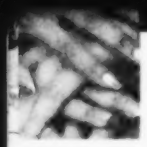
Information et acheminements des appels

Voici les nouveaux ajouts aux services d'information :

- le Programme de prestation prénatale du ministère des Services familiaux et communautaires
- le Programme d'amélioration énergétique des habitations existantes de l'Agence d'efficacité et de conservation énergétiques du Nouveau-Brunswick.

Les TéléServices de SNB continuent d'offrir des renseignements au nom de différents ministères provinciaux, notamment le ministère de la Santé et du Mieux-être et le ministère des Finances. Ces services comprennent l'Assurance-maladie, l'information sur les soldes d'impôt foncier et l'évaluation foncière ainsi que les demandes d'information générale relatives au gouvernement.

On peut également obtenir des renseignements sur les Services financiers aux étudiants du ministère de l'Éducation en téléphonant au centre de contact des clients, au 1-800-667-5626.



Transactions

Nous avons ajouté à notre base actuelle de demandes de transactions la recherche dans le registre corporatif et les droits pertinents.

Parmi les demandes de transaction actuelles, mentionnons les renouvellements, paiements, achats, changements d'adresse et demandes de formulaire et d'abonnement.

De plus, les appels faits à la ligne sans frais (1-888-298-1599) du ministère de l'Éducation postsecondaire et de la Formation pour s'inscrire au programme Sécurité en premier sont acheminés à un téléphoniste du centre de contact des clients de SNB.

Enfin, en 2005-2006, trois nouvelles municipalités de la province ont conclu un partenariat avec SNB pour permettre à leurs résidents d'effectuer des paiements municipaux par l'entremise des TéléServices de SNB, portant ainsi le total à 57 municipalités.

Soutien aux lignes téléphoniques automatisées

Le centre TéléServices de SNB continue de fournir un soutien aux lignes téléphoniques automatisées pour le compte du ministère des Finances et du ministère des Ressources naturelles.

Les clients qui éprouvent des difficultés lorsqu'ils utilisent la ligne téléphonique automatisée du ministère des Finances pour leurs certificats d'impôt foncier sont automatiquement transférés aux TéléServices de SNB où la collecte d'information est terminée puis acheminée au ministère.

De la même façon, les clients qui éprouvent des difficultés lorsqu'ils utilisent la ligne téléphonique automatisée du ministère des Ressources naturelles pour les demandes de permis de chasse à l'orignal (résident et non-résident) et à l'ours noir (non-résident) sont automatiquement transférés aux TéléServices de SNB où la collecte d'information est terminée puis acheminée au ministère.

De plus, les clients qui désirent obtenir les résultats des tirages ou payer leur permis de chasse à l'orignal ou à l'ours noir (non-résident) par l'intermédiaire des lignes téléphoniques automatisées sont aussi transférés aux TéléServices de SNB où un téléphoniste donne les résultats du tirage ou perçoit le paiement.

SNB en ligne – www.snb.ca

SNB en ligne, à www.snb.ca, est devenu une référence à l'échelle mondiale pour le service en ligne rapide et pratique. SNB en ligne offre de nombreux produits et services, de même que plus de 431 formulaires en ligne, y compris les demandes de certificat de naissance, de déduction d'impôt foncier et d'inscription au régime d'assurance-maladie. Le site offre également des formulaires de diverses municipalités.

Plus de 66 000 immatriculations de véhicules à moteur ont été renouvelées par le biais de SNB en ligne en 2005-2006, une augmentation de 11 % par rapport à l'année précédente.

Au cours de l'exercice 2005-2006, plusieurs nouvelles municipalités de la province se sont jointes à SNB pour offrir des services à leurs résidents, allant du paiement des services d'eau et d'égout aux frais d'adhésion aux centres de conditionnement physique au moyen du site de SNB, ce qui porte le total à 59 municipalités.

Le système de transfert électronique de fonds (TEF) en ligne de SNB permet aux clients enregistrés et autorisés de payer certains services sans recourir aux modes de paiement traditionnels, tels que les chèques ou l'argent comptant. Plus de 87 concessionnaires d'automobiles et 11 entreprises de camionnage utilisent actuellement le système TEF.

Par le site Web de SNB, les concessionnaires d'automobiles de la province ont effectué 29 832 transactions, y compris de nouvelles immatriculations et des transferts de propriété. Il s'agit là d'une augmentation de plus de 20 % comparativement à l'exercice précédent.

Depuis le 31 mars 2006, 20 trousses de services et d'information sont offertes à SNB en ligne. Les particuliers peuvent trouver de l'information, des formulaires et des liens sur divers sujets, par exemple ce qu'il faut faire lorsqu'on a perdu son portefeuille ou comment obtenir une licence de mariage. Les entreprises peuvent se procurer des renseignements importants, comme la trousse de services spécialement conçue pour l'industrie de la construction ou la marche à suivre pour enregistrer une entreprise.

On peut également acheter des cartes, des atlas et des publications, ainsi que des articles promotionnels du Nouveau-Brunswick à SNB en ligne.

Le système de soutien des clients de SNB aide les clients qui ont de la difficulté lorsqu'ils visitent le portail Internet. Ce soutien est accessible par courrier électronique ou par un numéro sans frais.

Produits et services offerts à SNB en ligne

Produit/Service	2005-2006	2004-2005
Formulaires	431	352
Trousses de services	20	19
Services	186	152
Produits/publications	26	24

Registres

Services Nouveau-Brunswick est responsable des registres des biens réels, des biens personnels et des affaires corporatives de la province du Nouveau-Brunswick.

Registre des biens réels

Services Nouveau-Brunswick possède un réseau provincial de 13 bureaux d'enregistrement où sont enregistrés et conservés, pour l'examen du public, des plans et des documents juridiques se rapportant aux titres de biens réels tels qu'actes de transfert, hypothèques et testaments. Les documents conservés dans les bureaux d'enregistrement contiennent de l'information sur les titres fonciers qui remontent jusqu'aux premières concessions de la Couronne, il y a plus de 200 ans.

Un réseau des titres fonciers est en place dans la province depuis mars 2001. Jusqu'à présent, 158 330 parcelles des 516 741 que compte la province ont été converties au nouveau registre. Le registre des titres fonciers indique l'état actuel du titre sans avoir à pousser les recherches. De plus, le certificat de propriété enregistrée, qui est garanti par la province, est un certificat de titre exhaustif qui protège mieux les propriétaires fonciers et les établissements prêteurs.

Les avocats, chercheurs de titres et arpenteurs sont les principaux utilisateurs du registre des biens réels, mais il est aussi ouvert à d'autres utilisateurs. Les recherches dans le registre des biens réels, incluant les demandes pour les certificats de propriété enregistrée, ont généré des recettes de 1 438 013 $ en 2005-2006.

Un numéro d'identification des biens (NID) est attribué à chaque parcelle de terrain qui peut être cédée séparément. L'information sur le bien réel et le propriétaire est indiquée pour chaque NID. Les cartes cadastrales sont conservées sous forme numérique par le personnel des bureaux régionaux de la corporation et la mise à jour se fait pendant la nuit pour offrir une information à jour à l'échelle de la province.

PLANET est une source en ligne globale et intégrée de services d'enregistrement, d'évaluation, de cadastre et d'information sur les biens réels, permettant à l'utilisateur de conclure rapidement et efficacement des transactions foncières sur la base d'informations exactes. Les nouveaux outils de PLANET donnent au personnel de SNB affecté aux biens réels, aux entreprises, aux professionnels et au public l'accès en ligne à une information à jour sur la propriété des biens réels, les cartes cadastrales et les évaluations foncières à l'échelle de la province.

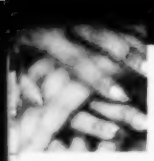
Les images de tous les documents et plans enregistrés depuis juin 2002 sont saisies dans le cadre du processus d'enregistrement. En outre, les images de plus de 90 % de tous les plans d'arpentage enregistrés sont accessibles, et une initiative est en cours pour numériser les images des documents provenant des répertoires historiques des cédants et des cessionnaires, ainsi que du répertoire historique des enregistrements pour toute la province. Ces images seront ensuite accessibles en ligne.

Registre des biens personnels

Le Réseau d'enregistrement des biens personnels (RENBIP) est un service primé d'enregistrement informatique pour l'ensemble de la province qui permet aux utilisateurs de réaliser certaines démarches touchant les avis de sûretés, les jugements et certaines autres réclamations concernant les biens personnels, comme les automobiles, les véhicules de loisirs et les meubles.

Les établissements financiers et le public en général peuvent utiliser le RENBIP pour enregistrer facilement un intérêt dans des biens personnels. Le Réseau offre un système de guichet unique donnant accès aux renseignements publics sur les biens personnels et permet de vérifier sans peine si des sûretés grèvent le produit offert.

On peut chercher de deux façons dans le registre des biens personnels. Le public peut avoir recours aux services d'un fournisseur privé qui s'occupera d'effectuer la recherche et l'enregistrement en son nom ou, depuis mai 2005, chercher lui-même dans ce registre au moyen du service Clic-privilège. Cette option en ligne permet à quiconque de faire une recherche dans le registre des biens personnels en inscrivant simplement le numéro de série du bien cherché. Ce service, qui a mérité deux prix, a été élaboré en collaboration entre les quatre provinces de l'Atlantique en partenariat avec Unisys Canada. Le registre est ainsi plus accessible et offre en conséquence une meilleure protection aux consommateurs qui achètent des biens usagés.



Durant l'année, 129 055 biens ont été enregistrés, comparativement à 123 274 au cours de l'année précédente, représentant des revenus de 4,3 millions de dollars comparativement à 3,2 millions de dollars l'année précédente. Le nombre de recherches a augmenté de 46 546 à 50 390 et a généré des revenus de 401 304 $, comparativement à 283 043 $ en 2004-2005.

Registre des affaires corporatives

Les Affaires corporatives regroupent les corporations commerciales et les organisations à but non lucratif ayant leur siège social au Nouveau-Brunswick et enregistrent les sociétés en nom collectif et les appellations commerciales en vertu desquelles les entreprises individuelles et les sociétés en nom collectif font affaire. De plus, les corporations et les entreprises extra-provinciales qui font affaire au Nouveau-Brunswick doivent normalement s'enregistrer auprès des Affaires corporatives. Les Affaires corporatives fournissent au public de l'information à jour sur les corporations commerciales et à but non lucratif, et sur les entités commerciales non constituées. Des renseignements sur plus de 149 000 entreprises et compagnies à but non lucratif passées et présentes sont accessibles par Internet.

Le registre des affaires corporatives attribue le numéro de compte d'entreprise du Nouveau-Brunswick par la voie du processus de constitution en corporation et d'enregistrement des Affaires corporatives. Le numéro d'entreprise est un moyen d'identification unique d'utilisation générale aux fins des services provinciaux, fédéraux et municipaux. Plus de 52 100 entreprises néo-brunswickoises ont maintenant reçu leur numéro unique de compte d'entreprise du Nouveau-Brunswick. Un certain nombre de programmes avec licence et permis du ministère des Finances et du ministère de la Sécurité publique ont joint le système du numéro d'entreprise.

Voici les principaux faits saillants pour l'exercice :

- La modernisation du registre corporatif s'est poursuivie, et les améliorations suivantes ont été apportées dans le cadre d'une initiative majeure :
  - *Enregistrements électroniques et imagerie (voir ci-dessous)*
  - *Modèle de paiement des droits pour les demandes de recherche en ligne et par téléphone (voir ci-dessous)*
  - *Dépôt en ligne d'un avis de changement d'administrateurs et de bureau enregistré*
  - *Dépôt en ligne des rapports annuels des corporations extraprovinciales*
  - *Dépôt en ligne de statuts de modification*
  - *Commande en ligne de copies et de copies certifiées de documents*
  - *Affichage des renseignements sur les fusions avec les résultats détaillés de la recherche en ligne*
  - *Amélioration de la FAQ (Foire aux questions) en ligne régissant les constitutions en corporation et les statuts de modification*

Pour le dépôt en ligne d'avis de changement, des frais de service additionnels de 2 $ ont été établis pour faciliter le dépôt en ligne de ces formulaires.

- Les enregistrements électroniques et l'imagerie ont été mis en œuvre en mai 2005. Tous les documents qui sont déposés par voie électronique sont conservés sous la forme d'un enregistrement électronique. De même, tous les documents papier qui sont déposés sont numérisés et conservés sous la forme d'un enregistrement électronique. Plus de 39 000 documents ont été imagés jusqu'à présent.

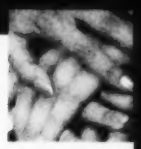
  D'importantes économies sur les coûts de développement de projets ont découlé de l'utilisation du système de dépôt d'images, qui a été conçu pour le registre des biens réels, pour emmagasiner et gérer les enregistrements électroniques des Affaires corporatives.

- Le modèle de paiement des droits pour les demandes de recherche en ligne et par téléphone a été mis en œuvre en juillet 2005. Les droits s'appliquent aux résultats de recherche détaillés se rattachant à tout abonné à la base de données du registre corporatif.

  Le registre corporatif est maintenant conforme aux autres registres de SNB en ce qui concerne l'information de droits pour les résultats de recherche. L'intiative a permis de déplacer les demandes de recherche par téléphone à Internet et d'intégrer le centre des Téléservices de SNB comme premier point de contact pour les appels généraux adressés aux Affaires corporatives.

  Cette initiative a reçu un prix de mérite à la conférence de l'International Association of Commercial Administrators en 2006. Elle s'est classée au premier rang dans sa catégorie : « Caught in the Middle ».

- Les produits de dépôt en ligne et leur utilisation continuent de s'accroître. Voici les taux de dépôt en ligne en mars 2006 :
  - *94 % constitutions*
  - *41 % enregistrements d'appellations commerciales*
  - *69 % statuts de modification*
  - *38 % renouvellements d'appellations commerciales*
  - *22 % rapports annuels - corporations commerciales provinciales*
  - *37 % rapports annuels - corporations extraprovinciales*
  - *76 % demandes de certificat de statut*



- À compter du 24 mars 2006, des frais supplémentaires de 20 $ ont été établis pour le dépôt de documents papier afin d'encourager le dépôt en ligne des rapports annuels en vertu de la *Loi sur les corporations commerciales*. Diverses administrations au Canada imposent des frais supplémentaires pour le dépôt de rapports annuels en format papier.
- Depuis juillet 2004, les changements de nom de corporations du registre corporatif sont mis à jour dans les systèmes du registre des biens réels et de l'évaluation pour améliorer l'exactitude des renseignements dans ces systèmes. Pour l'exercice 2005-2006, il y a eu 264 mises à jour de changements de nom de corporations ayant trait à 1 546 biens réels.

  Cette initiative a reçu un prix de mérite à la conférence de l'International Association of Commercial Administrators en 2005. Elle s'est classée au premier rang dans la catégorie « Government to Business, Process and Policy ».
- Un sondage sur la satisfaction a révélé que 86 % des répondants étaient satisfaits de la qualité globale des services reçus, tandis que 96 % étaient très satisfaits du résultat du service. Tous les facteurs associés à la qualité du service ont reçu une évaluation de plus de 80 %.

Statistiques tirées du registre corporatif

Activité	2005-2006	2004-2005
Constitutions	2 686	2 491
Enregistrements	3 574	3 052
Rapports annuels	32 689	31 474
Certificat de statut/ Copies certifiées	4 187	3 769

Évaluation foncière

Les évaluateurs de Services Nouveau-Brunswick sont chargés de l'évaluation et de la classification de tous les biens réels dans la province. Les services d'évaluation foncière administrent aussi les programmes fiscaux fonciers et veillent à l'équité de l'assiette fiscale, pour les gouvernements municipaux et provinciaux.

Évaluation

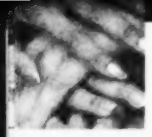
La *Loi sur l'évaluation* établit que tous les biens réels doivent être évalués à leur « valeur réelle et véritable », mieux connue comme étant la valeur du marché. La valeur des biens réels est basée sur l'information recueillie à l'occasion de l'inspection des biens, sur l'analyse des coûts de construction et sur les fluctuations du marché immobilier. Les biens réels neufs et les biens vendus au cours de l'année font l'objet d'une inspection sur les lieux, tout comme les biens réels indiqués aux fins d'inspection pendant le programme annuel. Indépendamment de toute inspection, les évaluations de biens réels sont revues chaque année et sont ajustées au besoin.

Services Nouveau-Brunswick établit l'évaluation au 1er janvier de chaque année. Le processus d'évaluation et d'imposition est divisé en trois secteurs :

1. Localisation, catégorisation et évaluation des biens réels

SNB garde un inventaire de tous les biens réels. Tous les biens réels sont évalués et classés, et leur emplacement dans les diverses autorités fiscales au Nouveau-Brunswick est indiqué.

SNB établit et valide les assiettes fiscales et les communique au ministère de l'Environnement et des Gouvernements locaux en octobre chaque année.



2. Établissement du taux d'imposition

Les municipalités déterminent un taux d'imposition qui correspond à leurs besoins financiers, alors que le ministère des Gouvernements locaux remplit cette fonction au nom des districts de services locaux (DSL) de concert avec les comités consultatifs des DSL respectifs. Le ministre des Gouvernements locaux approuve les budgets et les taux d'imposition municipaux. Les taux d'imposition sont communiqués au ministère des Finances au cours de la dernière semaine de janvier.

3. Production et envoi des avis d'évaluation et d'impôt

Les avis d'évaluation et d'impôt destinés aux propriétaires de biens évalués sont mis à la poste le 1er mars. Le ministère des Finances calcule l'assiette fiscale, et perçoit l'impôt et les taxes. Les paiements d'impôt foncier peuvent toutefois être effectués à n'importe quel centre de SNB. Les propriétaires de biens évalués ont 30 jours après l'envoi des avis pour déposer un avis de renvoi, le premier palier du processus d'appel au Nouveau-Brunswick.

Toute personne qui est propriétaire d'un bien réel au Nouveau-Brunswick, qui utilise ou qui occupe un bien de la Couronne (fédérale ou provinciale) ou, dans certaines conditions, qui loue un bien d'un propriétaire privé, reçoit un avis d'évaluation et d'impôt.

Au 31 décembre 2005, 437 582 comptes d'évaluation étaient ouverts dans la province, comparativement à 433 725 l'année précédente. L'augmentation du nombre de comptes d'évaluation est justifiée par la création d'un certain nombre de nouveaux biens réels en raison du lotissement de terrains. La valeur totale des biens évalués selon les assiettes fiscales de 2006 communiquées en octobre 2005 pour l'année 2006 s'établissait à 37,7 milliards de dollars, soit une augmentation de 2,2 milliards de dollars comparativement à l'année précédente.

Renvois et appels concernant les évaluations

Les propriétaires qui estiment que l'évaluation ne correspond pas à la valeur « réelle et véritable » peuvent contester l'évaluation dans le cadre du processus de notification et d'appel. Le propriétaire peut demander une révision de l'évaluation en remplissant l'avis de renvoi de l'évaluation, qui s'intègre à l'avis d'évaluation et d'impôt. Un évaluateur inspectera le bien, passera en revue les préoccupations du propriétaire et rendra une décision écrite indiquant s'il y a lieu de modifier l'évaluation. Les propriétaires peuvent faire appel de la décision auprès de la Commission d'appel en matière d'évaluation et d'urbanisme.

En 2005, 8 100 propriétaires, soit l'équivalent de 1,85 % de tous les biens, ont demandé une réévaluation, comparativement à 5 838 l'année précédente. Durant cette période, 189 évaluations (l'équivalent de 0,04 % de tous les biens) ont fait l'objet d'un appel auprès de la Commission d'appel en matière d'évaluation et d'urbanisme, comparativement à 240 en 2004. À la fin de l'exercice, il y avait 22 renvois en suspens pour l'année 2005 qui n'avaient pas encore été tranchés relativement à des appels portant sur l'année antérieure.

Information d'évaluation foncière – Accès en ligne

L'Information d'évaluation foncière - Accès en ligne est un nouveau service qui permet à la population néo-brunswickoise d'avoir gratuitement accès en ligne à un nombre limité de renseignements sur les évaluations foncières.

Les recherches peuvent être effectuées de trois façons différentes : avec l'adresse de voirie (rue), avec le numéro de compte du bien (NCB) ou avec le numéro d'identification de la parcelle (NID).

Ce service fournit de l'information publique sur l'évaluation foncière tout en assurant la protection des renseignements personnels de tous les citoyens, en protégeant le nom des propriétaires fonciers. L'information disponible est limitée aux renseignements suivants :

- NCB : Numéro de compte des biens
- Année d'évaluation : Année pour laquelle l'information d'évaluation est déclarée
- Emplacement : Emplacement du bien imposable (adresse)
- Comté : Comté dans lequel se trouve le bien
- Évaluation courante : Valeur de l'évaluation applicable au compte du bien
- Impôt pour l'année en cours : Impôt foncier applicable au compte du bien
- Description du bien : Court texte décrivant les composantes du bien
- Catégorie d'imposition : Niveau de taxation applicable
- Autorité fiscale : Autorité géographique pour l'imposition du bien (municipalité)

Programmes associés à l'impôt foncier

Les services d'évaluation foncière de Services Nouveau-Brunswick sont également responsables de l'administration d'un certain nombre de programmes associés à l'impôt foncier :

Programme de crédit d'impôt applicable aux résidences - Pour les propriétaires visés par une évaluation d'un bien résidentiel qui conservent ce bien comme résidence principale pendant au moins 183 jours dans l'année. En 2005, les crédits d'impôt provinciaux applicables aux résidences ont totalisé 239,3 millions de dollars pour 220 360 biens comparativement à 216,9 millions de dollars pour 219 207 biens en 2004.

Plan d'identification des terres agricoles (PITA) - Pour report de l'impôt exigible sur les terres et les bâtiments agricoles. En 2005, l'impôt foncier a été différé pour environ 163 539 hectares de terres agricoles d'une valeur imposable de 141,3 millions de dollars. Les économies d'impôt différé pour les bâtiments agricoles s'élevaient à 174,7 millions de dollars. Ces reports équivalent à 4,5 millions de dollars d'impôts provinciaux et à environ 380 000 $ d'impôts municipaux.

Réduction de l'évaluation (PRE) - Le programme de réduction de l'évaluation accorde un allégement fiscal aux organismes de bienfaisance et à but non lucratif. En 2005, des exonérations partielles ont été accordées pour 837 biens (une réduction d'évaluation totale de 141,3 millions de dollars) et 194 ont bénéficié d'une exemption totale dans le cadre du programme (ayant une valeur d'évaluation totale de 23,1 millions de dollars).

Programme d'allocation d'impôt applicable aux résidences - Ce programme accorde au propriétaire, s'il occupe la résidence, une allocation fiscale basée sur le revenu, jusqu'à concurrence de 200 $. En 2005, des prestations totalisant 5,3 millions de dollars en taxes provinciales ont été accordées à 27 032 propriétaires.

Biens réels exempts d'impôts provinciaux - Trois secteurs de l'infrastructure de transports (grands ports de marchandises, aéroports agréés et emprises ferroviaires), de même que les réservoirs et tuyaux de pétrole brut, sont exemptés d'impôts fonciers provinciaux en vertu de la loi. En 2005, cette exemption a été étendue pour inclure des biens qui sont évalués au nom d'un organisme de logement à but non lucratif et qui étaient utilisés comme logements à loyer modique. Donc, 720 biens résidentiels d'une valeur d'évaluation totale de 210,4 millions de dollars ont bénéficié d'une exemption de 3,2 millions de dollars de l'impôt foncier provincial. Pour l'année 2005, un total de 1 003 biens réels d'une valeur d'évaluation totale de 352,8 millions de dollars ont été exemptés de 6,3 millions de dollars d'impôts fonciers provinciaux.

Biens réels exempts d'impôts - La loi prévoit également que certains biens réels, en plus de ceux qui sont totalement exempts en vertu du programme PRE, sont exempts d'impôt foncier (notamment les églises, les sociétés historiques et littéraires ainsi que les services volontaires d'incendie en milieu rural). Pour 2005, un total de 6 878 biens réels d'une valeur d'évaluation totale de 1,2 milliard ont été exemptés de 22,5 millions de dollars d'impôts provinciaux.

Biens fédéraux (évaluation, législation et appel) - Le gouvernement fédéral verse des paiements de nature discrétionnaire au lieu de payer des impôts fonciers. La mesure fédérale applicable est la *Loi sur les paiements versés en remplacement d'impôts*. En mars de l'année d'imposition, le ministère des Finances envoie une demande de paiement au gouvernement fédéral. Le gouvernement fédéral retourne ensuite un calendrier des paiements final, y compris des calculs relatifs à l'évaluation et au classement. Les appels à l'encontre des valeurs d'évaluation, fondés sur le montant des paiements reçus, sont déposés auprès du comité consultatif sur le règlement des différents, constitué par le gouvernement fédéral.

À la fin de l'année 2005, la valeur d'évaluation totale du parc immobilier en question était de 607,8 millions de dollars. Cette valeur totale a rapporté 12,1 millions en impôt provincial et 9,6 millions en impôt municipal.

Valeur évaluée totale

La valeur évaluée totale de tous les biens réels a augmenté de 2,2 milliard de dollars ou de 6,2 % par rapport à 2004. Cette hausse de 6,2 % était attribuable à la nouvelle construction (2,5 %), à la réévaluation des biens d'après une analyse du marché et des coûts (3,6 %) ainsi qu'à d'autres activités dans le cadre d'un programme de travail, telles que des inspections de biens et des projets spéciaux (0,1 %).

Mesures de rendement des évaluations

La plus importante responsabilité des évaluateurs consiste à estimer la valeur marchande des biens conformément aux dispositions législatives. L'exactitude des appréciations effectuées aux fins de l'évaluation intéresse non seulement les évaluateurs, mais aussi les autorités fiscales, les propriétaires et les élus qui représentent ces derniers.

Les études de coefficients constituent un moyen d'évaluer l'exactitude des évaluations. Celle-ci désigne le degré de correspondance entre l'évaluation des biens et leur valeur marchande, défini par les normes professionnelles et les lois provinciales. Une étude de coefficients compare les évaluations aux indicateurs de valeur marchande tels que les ventes de biens.

Les renseignements suivants constituent les indicateurs de rendement des évaluations et des ventes pour l'année 2004. Les trois indicateurs utilisés sont :

1) le rapport évaluation-vente,

2) les coefficients de dispersion,

3) l'écart en fonction du prix.

Pour mesurer la qualité, on se concentre sur deux genres de biens : les maisons résidentielles à un seul logement, et les biens commerciaux.

Le rapport évaluation-vente est la valeur d'évaluation divisée par le prix de vente. La fourchette acceptable est de 90 % à 110 %. Le rapport optimal est de 100 %.

Le coefficient de dispersion est l'écart moyen d'un groupe de nombres par rapport à la médiane, exprimé en pourcentage de la médiane. Les valeurs acceptables se situent entre 10 et 20. En général, un coefficient de dispersion inférieur à 10 est considéré excellent.

L'écart en fonction du prix est une mesure de l'égalité verticale des rapports évaluation-vente. Il sert d'indicateur de la qualité de l'évaluation pour les biens de catégories de prix différentes : les biens de valeur moindre sont-ils évalués à une proportion plus élevée ou plus faible de leur valeur marchande que les biens de valeur élevée, ou vice versa? On calcule le ratio d'écart en fonction du prix en divisant la moyenne des rapports évaluation-vente par la moyenne pondérée. Le ratio optimal est de 1,00 ou 100 %. Un ratio supérieur à 1,00 indique que les biens de valeur plus faible sont évalués à une plus forte proportion de leur valeur marchande que les biens de valeur plus élevée; on parle alors d'évaluation régressive. Un ratio inférieur à 1,00 indique le contraire : les biens de valeur plus élevée sont évalués à une plus forte proportion de leur valeur marchande que les biens de valeur plus faible; on parle alors d'évaluation progressive.

Le tableau suivant indique le rapport évaluation-vente, le coefficient de dispersion et l'écart en fonction du prix, soit les indicateurs de rendement des évaluations et des ventes de SNB, pour l'année 2005 et les quatre années précédentes.

Indicateurs de rendement des évaluations et des ventes, 2005

	Rapport évaluation-vente		Coefficient de dispersion		Écart en fonction du prix	
	Rés.	*Comm.*	*Rés.*	*Comm.*	*Rés.*	*Comm.*
Normes internationales	0,90-1,10	0,90-1,10	10-15	20	0,98-1,03	0,98-1,03
2005	0,95	0,89	10,6	19,2	1,015	1,056
2004	0,95	0,88	10,6	17,7	1,017	1,048
2003	0,94	0,89	10,8	17,9	1,019	1,051
2002	0,94	0,93	10,1	15,9	1,018	1,006
2001	0,95	0,93	10,2	17,5	1,020	1,033

Rapport du vérificateur général

Le Bureau du vérificateur général (BVG) en 2005 a terminé un examen et un rapport sur les Services d'évaluation de SNB; plus particulièrement pour déterminer si SNB se conforme à la *Loi sur l'évaluation* en évaluant les biens réels « à leur valeur réelle et exacte ». Le travail a été entrepris par le BVG sur une période de plusieurs mois par des recherches et des entrevues directes de nombreux employés à SNB, dans les bureaux régionaux et au siège social. Le rapport a été déposé en août 2005.

Le BVG a utilisé cinq critères pour mesurer la conformité avec la disposition de la *Loi sur l'évaluation* concernant la valeur réelle et exacte :

1) Est-ce qu'une définition normalisée de la valeur réelle et exacte est utilisée au Nouveau-Brunswick qui est généralement reconnue par la profession d'évaluateur?
2) Existe-t-il des directives, des procédures et des pratiques appropriées pour guider le processus d'évaluation?
3) Le personnel est-il qualifié?
4) Est-ce que la direction surveille le processus d'évaluation et prend-t-elle des mesures correctives au besoin?
5) Fait-on publiquement rapport de la conformité aux dispositions sur la « valeur réelle et exacte »?

Le rapport a constaté que l'interprétation de la « valeur réelle et exacte » utilisée par SNB est conforme aux principes d'évaluation généralement reconnus. Il a souligné cependant plusieurs secteurs où les évaluations sont inférieures à la valeur réelle et exacte, notamment les immeubles d'habitation, les biens résidentiels de luxe et les biens commerciaux. Il a mentionné également que le personnel d'évaluation a les qualifications voulues. De plus, il formule des recommandations afin de mieux publiciser les résultats mesurés de la conformité aux exigences législatives, de poursuivre le remplacement du système informatique PATS, d'utiliser pleinement l'autorité législative afin d'obtenir des renseignements pertinents sur les biens réels des propriétaires, de mettre les renseignements sur les ventes à la disposition du public et d'établir un plan de relève pour répondre aux besoins en ressources humaines aux Services d'évaluation.

SNB a répondu au rapport, a établi un plan d'action pour donner suite à chacune des recommandations du vérificateur général et est en train de mettre en œuvre les changements nécessaires par l'entremise des programmes de travail annuels.

Infrastructure de l'information géographique

Arpentage

Services Nouveau-Brunswick maintient un réseau géodésique à grande précision basé sur le GPS. Ces services sont indispensables pour de nombreux ministères provinciaux ainsi que pour les particuliers et les entreprises qui gèrent de l'information foncière et qui ont besoin de géoréférencer leur coordonnées.

Le réseau géodésique est une infrastructure utilisée par les arpenteurs géomètres, les ingénieurs et les gestionnaires fonciers afin de référer à des données géographiques à l'aide d'un système normalisé de coordonnées. Ce réseau comprend 134 repères et offre un réseau terrestre de points de contrôle d'une précision exceptionnelle. Ceci permet aux données recueillies d'être combinées à d'autres données obtenues selon les mêmes normes.

Services Nouveau-Brunswick renforce ce réseau terrestre en introduisant une série de stations GPS qui fonctionnent constamment (stations de contrôle actif). Depuis l'automne 2005, trois stations réceptrices SCA sont mises à la disposition des utilisateurs de Moncton, de Saint John et de Fredericton. Les observations GPS sont disponibles gratuitement sur une base horaire sur le site Web de SNB pour tous les utilisateurs. Plus d'arpenteurs-géomètres utilisent cette technologie, et le réseau a élargi le bassin des utilisateurs de façon à inclure surtout les industries forestière et minière.

D'autres stations de contrôle actif sont prévues pour offrir en bout de ligne une couverture provinciale.

Logements en copropriété (Condominiums)

Le développement de logements en copropriété au Nouveau Brunswick connaît un bon taux de croissance. En 1975, il y avait une (1) corporation de condominium comprenant 23 parties privatives. Au 31 décembre 2005, il y avait 128 corporations de condominium comprenant 2 190 parties privatives. L'industrie des logements en copropriété continue à connaître de l'essor au Nouveau-Brunswick et contribue à la prospérité de la province.

Confirmation du bornage

Services Nouveau-Brunswick est chargée de l'application de la *Loi sur la confirmation du bornage*. Cette Loi offre aux propriétaires fonciers un processus moins coûteux de résolution de dispute de limites que d'entamer une action judiciaire. Depuis le début en 1997, sept décisions ont été rendues. Trois ont été portées à la Cour du Banc de la Reine et deux à la Cour d'appel du Nouveau-Brunswick et toutes les décisions originales ont été maintenues.

Examen de la géomatique au Nouveau-Brunswick

La province travaille en vue de concrétiser une vision de la géomatique formulée durant la fin des années 1960. À mesure que des progrès continuent de se produire, il est important de s'assurer que la vision demeure conforme aux tendances et aux développements en évolution.

Un examen géomatique mené par le sous-ministre de divers ministères à forte utilisation a été entrepris en 2005. Une vision renouvelée et l'établissement d'un plan de mise en œuvre sont prévus en 2006. Dans l'attente d'une approbation, la mise en œuvre commencera.

Réseau routier du Nouveau-Brunswick

Un fichier du réseau routier provincial existe depuis 1996. Les travaux préliminaires afin de mettre à jour le fichier du réseau ont commencé en 2004. Une stratégie innovatrice qui tient compte des réalités financières du Nouveau-Brunswick a été proposée et fait l'objet d'une évaluation.

On prévoit établir une stratégie collaborative pour mettre à jour le fichier du réseau routier provincial en se fondant sur les données du ministère des Transports. Dans l'attente d'une approbation, les travaux de migration seront entrepris et des partenariats pour la tenue seront examinés.

Base d'orthophotocartes couleur électroniques

La base d'orthophotocartes couleur électroniques est une série d'images informatisées créée par l'intégration de photos aériennes numériques après suppression de la distorsion. Il en résulte une image photographique sans distorsion. Une couverture de la province au complet sera disponible d'ici l'été 2006.

Infrastructure de cartographie

SNB doit également mettre ses produits topographiques à la disposition des utilisateurs intéressés. SNB en ligne offre, gratuitement, la possibilité de télécharger des fichiers à partir des bases de données topographiques numériques, des régions administratives et d'orthophotocartes couleur électroniques, ainsi que des cartes tirées de l'*Atlas du Nouveau-Brunswick*.

D'autres bases de données géodépendantes sont ajoutées de façon continue. L'information sur les adresses de voirie devrait être disponible d'ici l'automne 2006.

Cartographie

En plus de la série de produits numériques, la corporation prépare directement, ou en collaboration avec d'autres, divers produits de cartes thématiques dérivés de ses bases de données topographiques et géographiques.

Un de ces produits est l'Atlas du Nouveau-Brunswick – un recueil de cartes de la province contenant de l'information géographique.

Compte rendu du plan d'affaires

Le présent sommaire rend compte des progrès réalisés par Services Nouveau-Brunswick en ce qui a trait à son plan d'entreprise de 2005-2006 :

Principal secteur de résultat : Ventes et recettes

Services Nouveau-Brunswick doit constamment accroître le nombre et la portée des services offerts au nom de tous les niveaux de gouvernement. Puisque la corporation fonctionne selon un modèle commercial, elle exige une rémunération appropriée pour ses services et pour l'utilisation de sa propriété intellectuelle et des développements apportés à ses systèmes.

Objectifs	Progrès réalisés durant cette période
1. Accroître le nombre de services offerts par Services Nouveau-Brunswick.	• Le nombre de services publics fournis aux citoyens est passé de 270 à 350 en 2004-2005. • Nous avons mis la touche finale à la phase 1 du Système d'immatriculation des bateaux de plaisance. Ce système est un service fédéral qui a été officiellement lancé le 1er avril 2006.
2. Vendre les propriétés intellectuelles de Services Nouveau-Brunswick.	• Les travaux préparatoires ont été entrepris en vue de commercialiser l'ensemble Signalement de problème et la trousse récréative améliorée aux municipalités. • Nous avons terminé les listes de propriétés intellectuelles et les plans de commercialisation pour Simplicity et Auto Info. • Nous avons tenu des ateliers à Ottawa, à Toronto et à Edmonton.
3. Améliorer la rentabilité.	• SNB a réalisé des recettes de 3 559 367 $ pour l'année se terminant le 31 mars 2006, dépassant le revenu net redressé de l'an dernier de 695 318 $.

Principal secteur de résultat : Marketing et communications

Le nom et la marque de Services Nouveau-Brunswick doivent l'identifier immédiatement, dans la province et ailleurs, comme un chef de file dans la prestation de services à guichet unique. Pour accroître ses recettes de la vente de sa propriété intellectuelle, Services Nouveau-Brunswick doit continuer d'appuyer les efforts de vente de ses partenaires d'affaires.

Objectifs	Progrès réalisés durant cette période
1. Accroître la confiance envers les services de Services Nouveau-Brunswick et leur utilisation.	• SNB a entrepris, en 2004-2005, un exercice exhaustif de vérification de sa marque. La mise en œuvre des recommandations en vue de renforcer son image de marque a débuté durant l'exercice 2005-2006. • La Corporation commerciale canadienne a octroyé un contrat de consultation pour Trinidad et Tobago à SNB.
2. Appuyer les efforts de vente des partenaires du secteur privé.	• SNB a accueilli 12 délégations nationales et internationales, de concert avec des partenaires du secteur privé.

Principal secteur de résultat : Service de qualité

La réussite de Services Nouveau-Brunswick est attribuable à la prestation de services de qualité supérieure aux particuliers et aux entreprises. La poursuite de nos succès dépendra du maintien du plus haut niveau de satisfaction de notre clientèle et de l'offre de services de qualité qui répondent à ses besoins.

Objectifs	Progrès réalisés durant cette période
1. Offrir un niveau élevé de satisfaction à l'égard de nos services.	• Au cours du dernier exercice, Services Nouveau-Brunswick a mené un premier sondage sur la satisfaction de sa clientèle qui a eu recours à son service d'évaluation. Le niveau général de satisfaction était de 89 p. 100 chez ses clients résidentiels et de 82 p. 100 chez les ministères, organismes, sociétés, secrétariats et municipalités. • En juin 2005, Services Nouveau-Brunswick a mené un sondage semblable, mais cette fois pour les services reçus des Affaires corporatives. Services Nouveau-Brunswick a alors obtenu un taux de satisfaction de 86 p. 100, dépassant le taux de 73 p. 100 obtenu par le gouvernement provincial lors du sondage intitulée « L'accent sur les entreprises » réalisé en 2003.
2. Effectuer des évaluations justes et transparentes.	• En ce qui concerne les évaluations équitables (voir le tableau des indicateurs de rendement de SNB en matière d'évaluation et de ventes en 2005), les normes établies par l'International Association of Assessing Officers relativement au rapport évaluation-vente, aux coefficients de dispersion et à l'écart en fonction du prix ont été mises en œuvre pour l'évaluation des biens résidentiels, même s'il y a eu augmentation des activités du marché. Le grand nombre de ventes résidentielles nous a permis de recueillir suffisamment de renseignements sur les divers marchés résidentiels et le processus d'évaluation de masse nous a permis d'établir des valeurs résidentielles.
3. Assurer un accès facile aux services aux entreprises.	• SNB a mis en place les dossiers et l'imagerie électroniques avec le module pour la perception de droits pour les demandes de recherche en ligne et par téléphone de la base de données du registre des Affaires corporatives dans un effort constant d'amélioration et de modernisation du registre des affaires corporatives. • SNB et la CSSIAT (Commission de la santé, de la sécurité et de l'indemnisation des accidents au travail) travaillent de concert en vue d'offrir des services en ligne pour les clients de la CSSIAT. Les certificats de congé, les paiements de cotisations et l'enregistrement des employeurs ont été mis en place.

Principal secteur de résultat : Innovation et eNB

L'innovation a été jusqu'ici le gage de la réussite de Services Nouveau-Brunswick. Nous devons nous concentrer sur de nouvelles réorganisations et sur l'exploitation de technologies additionnelles pour fournir plus de services électroniques et accroître l'efficacité des processus administratifs qui soutiennent ces services. Nous devons également promouvoir le transfert à Services Nouveau-Brunswick de certaines fonctions qui appartiennent actuellement aux ministères.

Objectifs	Progrès réalisés durant cette période
1. Créer des registres avant-gardistes.	• Élaboration d'une nouvelle vision pour les registres de SNB. • Nous avons poursuivi la mise en œuvre des soumissions électroniques dans le registre des biens réels. • Nous avons terminé l'examen actuariel de la Caisse d'assurance des droits immobiliers. • Introduction de l'accès électronique aux index des enregistrements historiques, permettant l'accès en ligne aux répertoires des cédants et des cessionnaires en format image (PDF).
2. Favoriser la réduction des formalités administratives et fournir aux entreprises des services améliorés.	• Nous avons poursuivi l'amélioration de la capacité de positionnement par GPS de la province grâce à l'établissement de deux nouveaux postes de contrôle actif à Moncton et à Saint John. • Les travaux préparatoires ont été faits en vue d'une modernisation du processus d'approbation des condominiums.
3. Être un chef de file reconnu en matière d'engagement des citoyens.	• Un protocole d'entente a été signé avec l'Institut de technologie de l'information du Conseil national de la recherche relativement à une trousse d'outils pour la tenue de sondages sur l'engagement des citoyens.
4. Fournir de façon efficace les services du gouvernement.	• Le cadre de référence visant la création d'une stratégie relative aux activités d'arpentage et de cartographie au gouvernement du Nouveau-Brunswick a été approuvé, si bien que l'examen géomatique a été lancé. • Nous avons poursuivi les travaux sur le projet de base de données sur les adresses de voirie. Plus de 255 000 adresses de voirie validées se trouvent maintenant dans PLANET

Principal secteur de résultat : Efficacité de l'organisation

Services Nouveau-Brunswick a besoin d'un ensemble de politiques, de procédures et d'outils pour assurer l'utilisation efficace de son information ainsi que de ses ressources financières et humaines. Son personnel a besoin des compétences et des outils nécessaires pour fournir au public des services de qualité. La corporation doit aussi élaborer des orientations stratégiques et des plans d'action qui amélioreront l'efficacité.

Objectifs	Progrès réalisés durant cette période
1. Accroître l'efficacité des communications internes.	• Le groupe des cadres et des hauts dirigeants a tenu des réunions sur la vision et la planification de la corporation. • Nous avons continué à tenir le personnel au courant des enjeux clés de la corporation.
2. Veiller à avoir les personnes qui conviennent aux emplois et à leur fournir les bons outils.	• Nous avons perfectionné le programme de gestion du rendement. • Nous avons mis en place le programme de mieux-être de SNB. • Nous avons terminé la première phase de l'installation du service en ligne pour les employés. • Nous avons lancé le module en ligne de formation sur la confidentialité.
3. Fonctionner comme une entreprise.	• Nous avons entrepris une évaluation des risques pour l'entreprise. En 2006-2007, on élaborera un plan nous permettant de poursuivre nos efforts en matière de gestion de risques pour l'entreprise. • Nous avons terminé l'élaboration de notre politique en matière de sécurité informatique ainsi que de notre stratégie d'assurance de la sécurité.

États financiers

Commentaires et analyse de la direction

La direction est heureuse de commenter les résultats financiers de l'exercice terminé le 31 mars 2006. La présente analyse souligne les aspects importants des états financiers et fournit des renseignements et des perspectives supplémentaires qui vont au-delà de la période de douze mois à laquelle se rapportent les états financiers proprement dits.

Le conseil d'administration de Services Nouveau-Brunswick est mandaté par la loi pour gérer commercialement les affaires de la corporation selon des pratiques commerciales saines (paragraphe 7(3) de la *Loi portant sur Services Nouveau-Brunswick*). En conséquence, il respecte des principes comptables généralement reconnus (PCGR canadiens) qui reflètent la valeur de ses investissements précédents et rapprochent de façon appropriée les charges et les produits de l'exercice.

Le lecteur remarquera que les résultats de l'exercice précédent ont été retraités. Au cours de l'exercice terminé le 31 mars 2006, Services Nouveau-Brunswick a demandé une évaluation actuarielle de son obligation au titre des prestations de retraite versées à ses employés. Cette évaluation a permis de déterminer qu'il serait plus approprié d'utiliser une autre méthode, et les résultats de l'exercice précédent ont été modifiés en conséquence. L'incidence sur les états financiers de l'exercice terminé le 31 mars 2005 a été une réduction de 84 000 $ du bénéfice net et de 947 000 $ des capitaux propres d'ouverture. Les capitaux propres d'ouverture de l'exercice terminé le 31 mars 2006 ont été réduits d'un montant total de 1,0 million de dollars. Les notes 2 et 12 des états financiers présentent de l'information additionnelle à ce sujet.

Bilan

Trésorerie

Au 31 mars 2006, l'encaisse et les placements à court terme de Services Nouveau-Brunswick se chiffraient à 21,0 millions de dollars, en hausse de 4,0 millions de dollars par rapport au solde de l'exercice précédent, soit 17,0 millions de dollars. La majeure partie de cette augmentation est attribuable au bénéfice net, qui a atteint 3,6 millions de dollars. De l'information additionnelle sur les variations de trésorerie est donnée dans l'état des flux de trésorerie.

Le fonds de roulement, c'est-à-dire l'excédent de l'actif à court terme sur le passif à court terme, s'élevait à 14,7 millions de dollars au 31 mars 2006. Il se chiffrait à 9,9 millions de dollars l'année précédente. L'excédent de l'encaisse sur les besoins de fonctionnement immédiats peut être placé dans des instruments monétaires à court terme (un an ou moins) sans risque. La Direction de la trésorerie du ministère des Finances gère les placements à court terme au nom de Services Nouveau-Brunswick. L'excédent du fonds de roulement peut être affecté aux dépenses d'investissement relatives à de nouveaux systèmes et services afin de répondre aux besoins des particuliers et des entreprises du Nouveau-Brunswick. Services Nouveau-Brunswick continue d'accumuler des fonds pour faire face à la nécessité prochaine de remplacer son système d'évaluation et d'imposition foncières (PATS) vieillissant et établir un système de délivrance de licences et de permis répondant aux besoins de divers ministères.

Biens affectés

Cette catégorie comprend deux éléments : l'encaisse et les débiteurs détenus au nom des partenaires à la fin de l'exercice et l'encaisse associée à l'assurance des titres fonciers.

Encaisse et débiteurs au nom des partenaires

Une part importante des activités de Services Nouveau-Brunswick consiste à percevoir des sommes au nom de ministères provinciaux, de municipalités et de services publics. En 2005-2006, un montant total de 440 millions de dollars a été perçu auprès des particuliers et des entreprises et remis aux partenaires concernés. Les fonds sont recueillis dans un compte consolidé puis transmis quotidiennement aux partenaires par voie de transfert électronique de fonds (TEF). Le montant de l'encaisse et des débiteurs en transit au 31 mars 2006 était de 7,9 millions de dollars (sommes perçues en deux jours), alors qu'il était de 11,6 millions de dollars au 31 mars 2005 (sommes perçues en trois jours). Sur le bilan, ce montant figure séparément des fonds propres à Services Nouveau-Brunswick. Il est inscrit à titre d'éléments d'actif et de passif qui s'annulent.

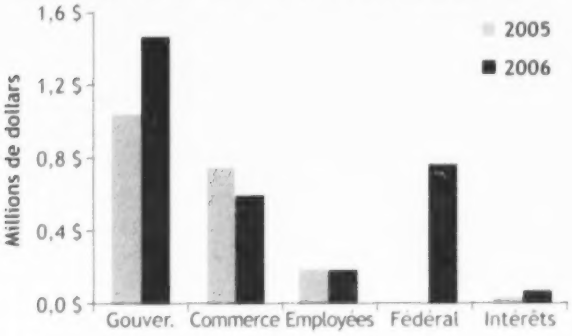
Encaisse associée à l'assurance des titres fonciers

Depuis l'entrée en vigueur de la garantie des titres fonciers en 2000, une somme de 2,2 millions de dollars a été accumulée pour l'assurance des titres fonciers, ce qui représente une augmentation de 0,5 million de dollars au cours de l'exercice terminé le 31 mars 2006. Dans le bilan, ce montant est inscrit séparément des autres fonds.

(Voir les explications suivantes concernant l'assurance des titres fonciers.)

Débiteurs

Au 31 mars 2006, les débiteurs s'élevaient à 3,0 millions de dollars. Ils se chiffraient à 2,0 millions de dollars à la fin de l'exercice précédent. Leur composition était la suivante :

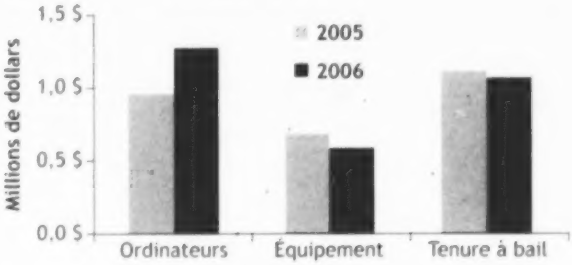


En raison de la nature de ces comptes, le risque de ne pas percevoir les sommes dues est faible. La plupart des clients profitent du service automatisé de transfert quotidien de fonds, qui permet de régler les comptes en deux jours ouvrables. D'autres sommes sont exigibles du gouvernement et des partenaires commerciaux habituels.

Au cours de l'exercice terminé le 31 mars 2006, Services Nouveau-Brunswick a signé un accord de collaboration avec Transports Canada et Service Canada. Services Nouveau-Brunswick a élaboré et mis en place un système automatisé de délivrance de permis pour les embarcations de plaisance qui sera utilisé à l'échelle du pays. Le montant ci-dessus associé à Service Canada correspond au montant de l'exercice et il représente le recouvrement des coûts d'élaboration du système. Les débiteurs associés au gouvernement ont affiché une hausse en 2006 principalement en raison de montants non réglés concernant la portion rétroactive de contrats de travail en cours de négociation.

Équipement

Au 31 mars 2006, Services Nouveau-Brunswick détenait des biens corporels de 2,7 millions de dollars, déduction faite de l'amortissement cumulé. La valeur de ces biens s'élevait à 2,6 millions de dollars au 31 mars 2005. Leur composition était la suivante :



La hausse de la valeur des ordinateurs observée en 2005-2006 est attribuable à la modernisation de l'infrastructure actuelle du serveur.

Développement de systèmes

Services Nouveau-Brunswick a beaucoup investi dans de nouveaux systèmes en vue d'atteindre son objectif d'offrir des services en ligne. Les initiatives de développement sont évaluées à l'aide d'un modèle d'établissement des priorités pour la gouvernance des projets et supervisées par le comité de développement du conseil d'administration.

Investissements au chapitre du développement de systèmes

Système	Investissements précédents	Investissements en 2005-2006	Amortissement cumulé	Valeur comptable nette
Registre des biens personnels	5,2	-	5,0	0,2
Registre des biens réels	8,2	0,5	4,6	4,1
Registre corporatif	3,0	0,4	0,7	2,7
Services électroniques	5,1	0,2	3,0	2,3
Planification des ressources de l'organisation	2,3	-	1,2	1,1
Point de vente	2,6	-	0,7	1,9
Autres	3,4	0,5	0,9	3,0
Total (millions)	29,8 $	1,6 $	16,1 $	15,3 $

Le montant non amorti lié au développement de systèmes s'élevait à 15,3 millions de dollars au 31 mars 2006, ce qui représente une diminution de 0,9 million de dollars par rapport au solde de l'exercice précédent, soit 16,2 millions de dollars. Des ajouts d'une valeur de 1,6 million de dollars ont été faits au système de gestion des biens fonciers PLANET, au système du registre corporatif, au système des services électroniques et à l'infrastructure de la société. Cette somme a été contrebalancée par un amortissement de 2,5 millions de dollars des investissements précédents.

Passif à court terme

Les créditeurs et les charges à payer, d'une valeur de 6,4 millions de dollars, sont comparables au solde de l'exercice précédent, qui se chiffrait à 5,6 millions de dollars. Les soldes liés au commerce et au gouvernement du Nouveau-Brunswick résultent du déroulement normal des affaires. La somme de 1,9 million de dollars correspondant aux charges à payer relatives aux traitements et aux avantages inclut les charges salariales à payer et les avantages liés aux congés accumulés ainsi qu'une charge à payer relative à la paie rétroactive en rapport avec les contrats de travail en cours de négociation.

Le financement reporté du gouvernement provincial correspond au financement relatif au premier trimestre du nouvel exercice financier reçu quelques jours avant la fin de l'exercice. Les recettes comptabilisées d'avance sont des sommes reçues des clients qui ont été déposées.

Passif à long terme

Avantages sociaux constatés d'avance

Les avantages sociaux constatés d'avance incluent une charge à payer au titre des allocations de retraite (1,3 million de dollars) et une obligation (0,2 million de dollars) découlant d'une mesure d'encouragement à la retraite anticipée offerte aux employés en 1996.

Assurance des titres fonciers

En 2000, Services Nouveau-Brunswick a mis en œuvre un système de titres fonciers garantis au Nouveau-Brunswick, qui assure aux propriétaires la validité de leurs titres fonciers. En vertu du paragraphe 73(1) de la *Loi sur l'enregistrement foncier*, toute personne ayant subi des dommages en raison de l'exploitation du système a droit d'être indemnisée dans les limites prévues par la *Loi*. Une somme de cinq dollars est perçue pour chaque enregistrement pour fournir les fonds nécessaires au versement des dommages intérêts qui pourraient être accordés en cas d'irrégularité quant au titre.

La responsabilité de la corporation est contrebalancée par le fait qu'elle peut, lorsqu'une indemnisation est versée, obtenir elle-même des dommages intérêts, jusqu'à concurrence des limites établies, dans les cas où l'avocat chargé de l'enregistrement a, de façon malhonnête ou frauduleuse ou en raison d'un comportement criminel ou négligent, causé le dommage ou y a contribué de façon substantielle.

À ce jour, Services Nouveau-Brunswick a perçu 2,2 millions de dollars en droits d'assurance et a réglé des demandes totalisant 41 000 $. Toutefois, son expérience en matière de titres fonciers est limitée, et des problèmes pourraient survenir avec le temps. Ainsi, la corporation a demandé un examen actuariel en 2005-2006 pour réévaluer la contribution actuelle de 5 $ par rapport aux demandes estimatives futures. Cet examen a permis de déterminer que le montant exigé est adéquat.

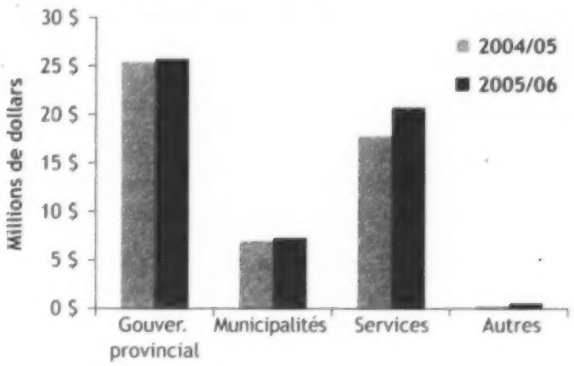
Capitaux propres

Au 31 mars 2006, l'actif net dépassait le passif de 29,1 millions de dollars, en hausse de 3,6 millions de dollars comparativement à l'exercice précédent. Cette augmentation est uniquement attribuable au bénéfice net de l'exercice qui vient de se terminer.

État des résultats

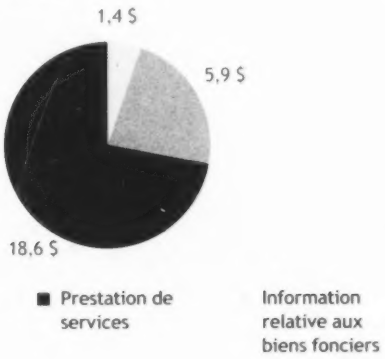
Produits

Les produits de l'exercice terminé le 31 mars 2006 s'élèvent à 54,9 millions de dollars. Ils ont totalisé 50,8 millions de dollars durant l'exercice précédent. Ils proviennent des sources suivantes :



Services rendus au gouvernement provincial

Les produits découlant des services rendus au gouvernement provincial ont augmenté de 0,4 million de dollars, passant de 25,5 millions de dollars en 2004-2005 à 25,9 millions de dollars en 2005-2006. Le financement accordé par le gouvernement provincial représente la rémunération versée pour les services fournis en son nom. Il est réparti de la façon suivante :



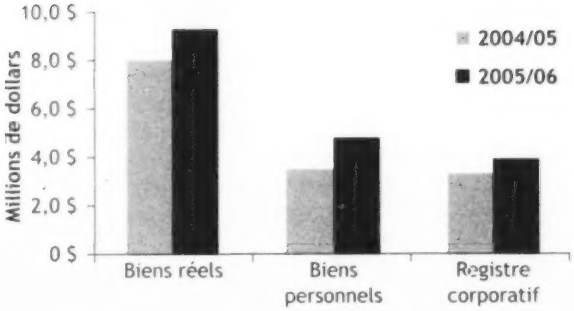
Financement des services d'évaluation

Le financement des services d'évaluation est déterminé selon la formule suivante : 0,02 $ par tranche de 100 $ d'impôt foncier pertinent pour la province, les municipalités et les districts de services locaux (DSL). Le gouvernement provincial a versé 5,9 millions de dollars, et les municipalités et les districts de services locaux, 7,5 millions de dollars.

L'entente provinciale de financement des services d'évaluation est venue à échéance et elle sera renégociée en 2006-2007.

Droits d'enregistrement

Services Nouveau-Brunswick gère trois registres : le registre des biens réels, le registre des biens personnels et le registre corporatif. En raison du niveau peu élevé des taux d'intérêt et de la vigueur relative de l'économie, l'activité est forte depuis plusieurs années. Les droits d'enregistrement ont totalisé 18,0 millions de dollars au cours de l'exercice terminé le 31 mars 2006, alors qu'ils ont atteint 14,7 millions de dollars durant l'exercice précédent. La hausse de 3,3 millions de dollars des produits provenant des droits d'enregistrement comprend des hausses respectives de 1,4 million de dollars et de 1,3 million de dollars pour l'enregistrement des biens réels et des biens personnels, et de 0,6 million de dollars pour l'enregistrement auprès des Affaires corporatives.

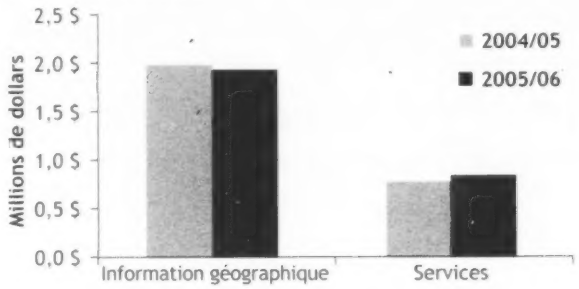


À la suite de l'annualisation du rajustement des droits mis en place l'année dernière, les produits ont augmenté. De plus, la société a commencé à imposer des droits pour les recherches dans le registre corporatif. L'incidence de ces facteurs sur les produits est illustrée dans le tableau ci-dessous.

	Prix	Volume	Nouveaux droits	Variation des produits
Biens réels	1,1 M	0,3 M		1,4 M
Biens personnels	1,2 M	0,1 M		1,3 M
Registre corporatif		0,5 M	0,1 M	0,6 M
Total	2,3 M	0,9 M	0,1 M	3,3 M

Produits et services

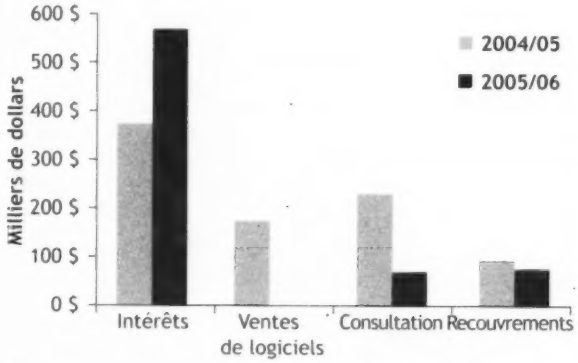
Les recettes liées aux produits et aux services se sont élevées à 2,8 millions de dollars au cours de l'exercice terminé le 31 mars 2006, demeurant inchangées par rapport à 2004-2005.



Ces recettes proviennent de deux sources : la vente d'information géographique et la prestation de services à la clientèle au nom des ministères provinciaux, des municipalités et des services publics, selon la rémunération à l'acte. Les services qui étaient déjà offerts au nom des ministères provinciaux avant 1996 continuent d'être financés par l'entremise du budget des dépenses.

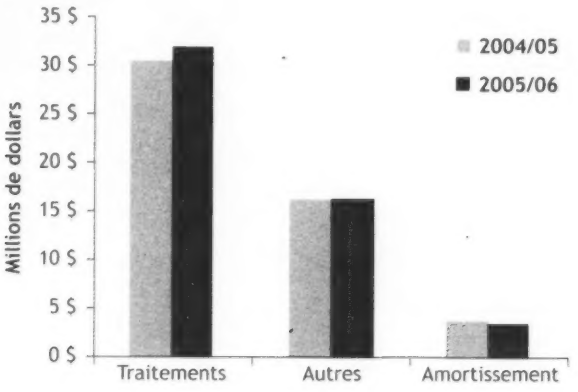
Autres recettes

Les autres recettes proviennent des intérêts, de la vente de logiciels et du recouvrement de traitements en vertu des programmes d'emploi d'étudiants et de stagiaires et d'égalité d'accès à l'emploi. En 2005-2006 et 2004-2005, les autres recettes ont totalisé 695 000 $ et 853 000 $ respectivement. En 2004-2005, les recettes découlant de la vente de logiciels et des services de consultation étaient principalement attribuables à la vente de gBIZ et de la propriété intellectuelle connexe à Suffolk, en Angleterre.



Charges

Au cours de l'exercice terminé le 31 mars 2006, les charges ont totalisé 51,3 millions de dollars. Elles se sont chiffrées à 50,1 millions de dollars durant l'exercice précédent.



Traitements et avantages sociaux

Les traitements et les avantages connexes se sont élevés à 31,7 millions de dollars au cours de l'exercice terminé le 31 mars 2006 et à 30,3 millions de dollars durant l'exercice précédent. Cette augmentation de 1,4 million de dollars est principalement attribuable à l'inflation et aux charges à payer au titre du traitement rétroactif dans le cas des contrats non signés en cours de négociation.

Services Nouveau-Brunswick comptait 628 « équivalents temps plein » (ETP) en 2005-2006 et 623 en 2004-2005. Ceux-ci sont répartis à l'échelle de la province.

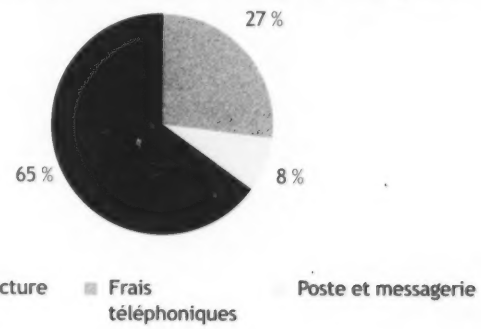
Lieu	ETP
Région Beauséjour	94,9
Région Chaleur	88,4
Région Fundy	88,0
Région de la vallée	114,0
Bureau central	213,5
	598,8

Locaux et matériel

Les charges de cette catégorie se sont élevées à 5,0 millions de dollars au cours des deux derniers exercices. La corporation occupe environ 229 000 pieds carrés dans plus de 40 emplacements, à un coût permanent de 3,8 millions de dollars. La somme restante, soit 1,2 million de dollars, a trait au matériel, notamment la location d'ordinateurs et de matériel de bureau, ainsi qu'à l'entretien de nature technologique.

Communications et services informatiques

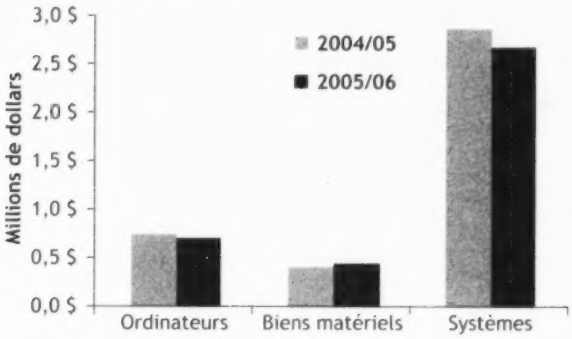
La corporation a dépensé 4,8 millions de dollars en communications et en services informatiques, soit à peu près le même montant qu'au cours de l'exercice précédent. Trois éléments font partie de cette catégorie :



Les services liés à l'infrastructure des TI sont assurés par xwave, et Aliant offre les services de communication par réseau. Puisque la société est de plus en plus dépendante de la prestation de services électroniques, son personnel a déployé beaucoup d'efforts pour gérer les coûts des TI par l'entremise de la consolidation du serveur et d'autres mesures.

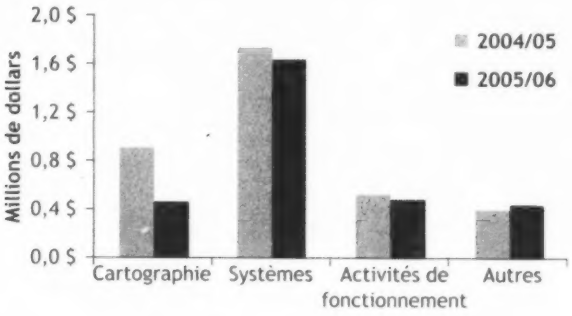
Amortissement

Services Nouveau-Brunswick se conforme aux principes comptables généralement reconnus (PCGR). Les investissements relatifs aux systèmes et à l'équipement ayant une durée économique de quatre ans ou plus sont inscrits au bilan et imputés graduellement aux résultats. L'amortissement est une charge hors caisse. Les frais d'amortissement ont été de 3,6 millions de dollars en 2005-2006 et de 3,7 millions de dollars en 2004-2005.



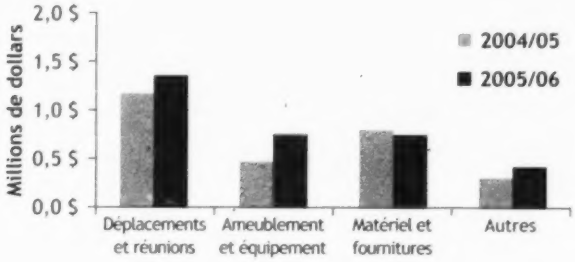
Services professionnels

Les frais relatifs aux services professionnels ont été de 3,0 millions de dollars pour l'exercice terminé le 31 mars 2006, en baisse de 0,6 million de dollars par rapport au montant de 3,6 millions de dollars enregistré au cours de l'exercice précédent. Cette catégorie comprend les frais de consultation, de gestion de projets, de traduction et de vérification, les indemnités quotidiennes versées aux membres du conseil et les frais juridiques. Les frais bancaires ainsi que les frais d'administration de la CSSIAT en font aussi partie. L'écart est dû en grande partie à une somme extraordinairement élevée découlant de contrats de cartographie topographique provenant de l'exercice précédent. La corporation continue d'élargir ses systèmes pour rehausser les services qu'elle offre à ses clients et à ses partenaires.



Autres charges

Les autres charges ont totalisé 3,2 millions de dollars au cours de l'exercice terminé le 31 mars 2006, alors qu'elles ont atteint 2,7 millions de dollars durant l'exercice précédent. Les frais de déplacement ont augmenté de 0,2 million de dollars, principalement en raison de la hausse des taux de remboursement. Les frais liés au matériel informatique ont augmenté de 0,3 million de dollars, vu les variations normales des remplacements prévus.



Perspectives

Plan d'affaires

Le plan d'affaires de Services Nouveau-Brunswick pour la période allant de 2004 à 2007 met l'accent sur les activités suivantes :

- Ventes et recettes,
- Marketing et communications,
- Service de qualité,
- Innovation et eNB,
- Efficacité de l'organisation.

Ce plan en est à sa troisième année et il a besoin d'être remanié. Le plan 2004-2007 était axé sur les occasions de ventes. Le prochain plan, qui prendra appui sur l'expérience acquise au cours de la présente période, portera sur les mesures spécifiques nécessaires pour aider Services Nouveau-Brunswick à passer au « niveau suivant ».

On peut obtenir des exemplaires du plan d'affaires 2004-2007 en communiquant avec Services Nouveau-Brunswick. Il peut aussi être consulté en ligne, à l'adresse suivante : www.snb.ca.

Risques et dépendances

Dépendance à l'égard du gouvernement du Nouveau-Brunswick

Services Nouveau-Brunswick est une corporation de la Couronne appartenant exclusivement au gouvernement du Nouveau-Brunswick. Elle relève de la partie I. Contrairement aux sociétés de la partie IV, qui sont totalement autonomes, Services Nouveau-Brunswick a une dépendance à l'égard du gouvernement provincial, comme un ministère. Environ la moitié du financement de la société provient du gouvernement provincial et représente les frais associés aux services fournis à ce dernier. Toutefois, ce financement est soumis aux pressions budgétaires auxquelles fait face le gouvernement. La portion des produits découlant de l'évaluation est déterminée selon la formule suivante : 0,02 $ par tranche de 100 $ d'impôt foncier, tant dans le cas du financement provenant du gouvernement provincial que des municipalités. L'entente relative à ce financement est venue à échéance et elle doit être renégociée.

La corporation dépend aussi du gouvernement provincial au chapitre des négociations salariales, et plusieurs conventions collectives sont venues à échéance. De plus, elle partage une partie de son infrastructure technique avec le gouvernement du Nouveau-Brunswick, qui en assure la gestion.

Conjoncture du marché et concurrence externe

Les produits découlant des registres dépendent en grande partie des taux d'intérêt et de la conjoncture économique générale. D'autres facteurs influent sur ces produits, notamment le prix des maisons, la situation démographique et le taux d'emploi. La différence entre une conjoncture favorable et défavorable pour Services Nouveau-Brunswick peut représenter plusieurs millions de dollars. Il est peu probable qu'un changement important survienne rapidement. Toutefois, les produits ont atteint des niveaux sans précédent ou presque et ils risquent de diminuer.

La corporation est reconnue comme un chef de file mondial dans son domaine d'activité. Le plan d'affaires actuel prévoit des ressources accrues pour promouvoir les ventes de propriété intellectuelle. Le délai de réalisation de telles ventes est considérable, et le succès n'est pas assuré. Dans de nombreux cas, elle concurrence directement ou indirectement le secteur privé sur le plan de la prestation de services, et ce, tant dans la province qu'à l'extérieur. Il existe un risque que les investissements en ressources additionnelles associées aux ventes ne soient pas assez productifs pour compenser la hausse des coûts et que les contrats de services actuels ne soient pas renouvelés.

Dépendance à l'égard de la technologie

À mesure que Services Nouveau-Brunswick augmente sa prestation de services électroniques, elle augmente sa dépendance à l'égard de la technologie. Elle dépend non seulement de ses propres systèmes, mais aussi des réseaux et des services de communication tels que les services de vérification des cartes de crédit offerts par des fournisseurs indépendants. La corporation emploie un agent de la sécurité, qui est chargé d'évaluer les risques, et elle fait appel à des méthodes de pointe pour protéger ses systèmes. En 2006, elle a entrepris un programme de vérification de la sécurité. À ce jour, il y a eu peu d'interruptions de service.

La corporation gère un nombre croissant de systèmes et de produits. En 2005, elle s'est adjoint un gestionnaire de l'entretien des systèmes, qui supervise l'amélioration des applications afin que celles-ci soient maintenues à des niveaux appropriés pour assurer une fiabilité, une sécurité et une pertinence constantes. Des activités sont en cours en vue de moderniser plusieurs systèmes dont les versions ne sont pas à jour. Le système d'évaluation et d'imposition foncières (PATS), qui est utilisé par la division chargée de l'évaluation, existe depuis plus de 25 ans et il doit être remplacé. En outre, depuis le 1er juillet 2006, Services Nouveau-Brunswick assume la responsabilité du Programme des statistiques de l'état civil et des systèmes connexes, qui relevaient autrefois du ministère de la Santé. On s'attend à ce qu'une modernisation importante de ces systèmes soit aussi nécessaire.

États financiers

Les états financiers suivants ont été passés en revue par le Comité de vérification et ils ont été approuvés par le conseil d'administration de Services Nouveau-Brunswick.

États financiers
31 mars 2006

Table des matières

1. Bilan 32

2. État des résultats et de l'évolution des capitaux propres 33

3. État des flux de trésorerie 34

4. Notes afférentes aux états financiers.....35

Rapport de la direction

La préparation de l'information financière fait partie intégrante des responsabilités de la direction. La responsabilité des états financiers ci-joints incombe à la direction de la société.

La société maintient un système comptable et des contrôles connexes qui fournissent à la direction et au conseil d'administration l'assurance raisonnable que les opérations sont exécutées et constatées telles qu'elles sont approuvées, que les actifs sont adéquatement protégés et comptabilisés et que les comptes sont fiables pour la préparation des états financiers selon les principes comptables généralement reconnus.

Le conseil d'administration est chargé de s'assurer que la direction assume ses responsabilités à l'égard de la présentation de l'information financière et d'examiner et d'approuver les états financiers. Sur recommandation du comité de vérification, le conseil d'administration de la société approuve les états financiers ci-joints.

Le chef de la direction,

Michael McKendy

La vice-présidente, services corporatifs,

Carol Macdonald, CA

Fredericton (N.-B.), Canada

Le 29 mai 2006

Rapport des vérificateurs

Aux membres du conseil d'administration,

Nous avons vérifié le bilan de Services Nouveau-Brunswick au 31 mars 2006 et les états des résultats et de l'évolution des capitaux propres et des flux de trésorerie de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction de la société. Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en nous fondant sur notre vérification.

Notre vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À notre avis, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière de la société au 31 mars 2006 ainsi que des résultats de son fonctionnement et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus du Canada.

Ernst + Young LLP
Comptables agréés

Saint John (N.-B.), Canada

Le 29 mai 2006

Bilan
Au 31 mars

Actif	2006	2005 (Après retraitement, note 2)
Actif à court terme		
Trésorerie et équivalents de trésorerie	21 025 609 $	16 991 224 $
Biens affectés (note 5)	10 107 429	13 280 120
Débiteurs (note 6)	3 066 235	2 002 965
Charges payées d'avance	1 504 389	1 207 594
	35 703 662	33 481 903
Actif à long terme		
Charges payées d'avance	113 803	31 427
Matériel (note 7)	2 692 635	2 562 665
Développement de systèmes (notes 3, 7 et 11)	15 332 855	16 180 977
	18 139 293	18 775 069
	53 842 955 $	**52 256 972 $**

Passif et capitaux propres		
Passif à court terme		
Créditeurs et charges à payer (note 8)	6 380 445 $	5 625 483 $
Passif des partenaires (note 9)	7 928 385	11 603 186
Financement reporté du gouvernement provincial	6 352 500	6 333 750
Recettes comptabilisées d'avance	323 294	58 413
	20 984 624	23 620 832
Passif à long terme		
Avantages sociaux constatés d'avance (notes 2, 8 et 12)	1 575 078	1 414 364
Assurance des titres fonciers (note 10)	2 179 044	1 676 934
	3 754 122	3 091 298
CAPITAUX PROPRES (Après retraitement – note 2)	29 104 209	25 544 842
	53 842 955 $	**52 256 972 $**

Engagements (note 13)
Voir les notes afférentes aux états financiers

La présidente du conseil d'administration,

Georgette M. Roy

Georgette M. Roy

Le chef de la direction,

Michael McKendy

État des résultats et de l'évolution des capitaux propres
Exercices terminés les 31 mars

Produits	2006	2005 (Après retraitement, note 2)
Services rendus au gouvernement provincial	25 934 256 $	25 468 806 $
Services rendus aux administrations municipales	7 478 969	7 003 558
Droits d'enregistrement	18 032 085	14 756 634
Produits et services	2 757 114	2 762 423
Intérêts	553 877	364 841
Recouvrement de traitements	70 893	91 514
Ventes de logiciels et services d'experts-conseils	70 532	397 038
	54 897 726	50 844 814

Charges		
Services de personnel	31 731 915	30 309 158
Services de matériel et de locaux	5 004 092	5 017 106
Communications et services informatiques	4 785 036	4 807 290
Amortissement	3 562 663	3 730 850
Services professionnels	3 018 548	3 563 03
Déplacements et réunions	1 337 227	1 156 569
Mobilier et matériel	744 990	470 546
Matieres et fournitures	739 399	786 314
Divers	414 489	308 630
	51 338 359	50 149 496

BÉNÉFICE NET	3 559 367	695 318
CAPITAUX PROPRES D'OUVERTURE (comme établi antérieurement)	26 576 956	25 796 811
Moins : Retraitement résultant d'un changement de méthode comptable (note 2)	1 032 114	947 287
CAPITAUX PROPRES D'OUVERTURE (après retraitement)	25 544 842	24 849 524
CAPITAUX PROPRES DE FERMETURE	**29 104 209 $**	**25 544 842 $**

Voir les notes afférentes aux états financiers

État des flux de trésorerie
Exercices terminés les 31 mars

	2006	2005 (Après retraitement, note 2)
Flux de trésorerie liés aux activités :		
De fonctionnement		
Bénéfice net	3 559 367 $	695 318 $
Amortissement	3 562 663	3 730 850
Avantages sociaux constatés d'avance	160 714	144 785
	7 282 744	4 570 953
Variation des éléments hors caisse du fonds de roulement :		
Débiteurs	(1 063 270)	(360 326)
Charges payées d'avance	(379 171)	(264 568)
Créditeurs et charges à payer	754 962	16 652
Financement reporté du gouvernement provincial	18 750	6 333 750
Recettes comptabilisées d'avance	264 881	2 711
	6 878 896	**10 299 172**
D'investissement		
Ajouts au matériel	(1 193 871)	(627 112)
Ajouts au développement de systèmes	(1 650 640)	(1 202 220)
	(2 844 511)	**(1 829 332)**
Augmentation de la trésorerie	4 034 385	8 469 840
Trésorerie et équivalents de trésorerie au début de l'exercice	16 991 224	8 521 384
Trésorerie et équivalents de trésorerie à la fin de l'exercice	**21 025 609 $**	**16 991 224 $**

Voir les notes afférentes aux états financiers

Notes afférentes aux états financiers
Exercice terminé le 31 mars 2006

1. Services Nouveau-Brunswick

Services Nouveau-Brunswick est une société de la Couronne non assujettie à l'impôt établie en vertu de la *Loi portant sur Services Nouveau-Brunswick*. Elle a comme mission d'accroître l'accessibilité aux services gouvernementaux et de gérer les renseignements qui font autorité.

2. Obligation au titre des allocations de retraite et changement de méthode comptable

Les employés permanents de Services Nouveau-Brunswick ont droit à une allocation de retraite versée avant leur retraite et calculée en fonction de leurs années de service. Au cours de l'exercice terminé le 31 mars 2006, Services Nouveau-Brunswick a demandé une évaluation actuarielle de son obligation en vertu de ces prestations. Par suite de cette évaluation, il a été établi qu'une méthode actuarielle à prestations déterminées serait plus appropriée qu'une méthode actuarielle à cotisations déterminées, ce qui a donné lieu à une obligation actuarielle de 2 417 800 $ au 31 mars 2006.

Les résultats de l'exercice antérieur ont été retraités afin de tenir compte de ce changement. L'incidence sur les états financiers de l'exercice terminé le 31 mars 2005 a été une réduction de 84 827 $ du bénéfice net et de 947 287 $ des capitaux propres d'ouverture de cet exercice. Les capitaux propres d'ouverture de l'exercice terminé le 31 mars 2006 ont été réduits d'un montant total de 1 032 114 $.

3. Conventions comptables

Généralités

La société suit les principes comptables généralement reconnus (PCGR) du Canada.

Trésorerie et équivalents de trésorerie

La trésorerie et les équivalents de trésorerie englobent les fonds en caisse et les instruments financiers à court terme très liquides facilement convertibles en un montant connu dont la valeur risque peu de changer.

Biens affectés

La direction de la société a présenté séparément une partie de la trésorerie et des débiteurs équivalant au montant du passif des partenaires (note 9) et au montant accumulé au titre de l'assurance des titres fonciers (note 10).

Instruments financiers

La valeur comptable des instruments financiers de la société correspond approximativement à leur juste valeur marchande, étant donné leur échéance à court terme et les modalités de crédit habituelles.

Actif à long terme

Les investissements relatifs aux systèmes informatiques et aux bases de données, ainsi qu'aux biens corporels dont la valeur est égale ou supérieure à 5 000 $, sont capitalisés et passés directement en charges conformément à la convention relative à l'amortissement.

Produits

Les produits sont constatés selon la comptabilité d'exercice lorsqu'ils sont gagnés, compte tenu d'une déduction des frais d'enregistrement annuels au registre des sociétés relativement aux entreprises susceptibles d'être inactives. Les montants à recevoir qui sont irrécouvrables sont constatés comme des créances irrécouvrables.

Charge de retraite

Les employés de Services Nouveau-Brunswick adhèrent à un régime de retraite interentreprises. Bien qu'il s'agisse d'un régime à prestations déterminées, seules les cotisations de l'exercice en cours sont passées en charges.

Entente relative à l'alliance commerciale avec CGI

Les fonds reçus de CGI Information Systems and Management Consultants Inc. (CGI) en vertu de cette entente (note 11) sont portées en diminution du coût en capital de l'investissement connexe.

Amortissement

L'amortissement est calculé selon la méthode de l'amortissement linéaire en fonction du coût d'origine sur les périodes suivantes :

Mobilier, bases de données et systèmes	10 ans
Améliorations locatives	Durée du bail allant jusqu'à 10 ans
Matériel et véhicules	5 ans
Ordinateurs et logiciels	4 ans

Incertitude relative à la mesure

La préparation d'états financiers selon les principes comptables généralement reconnus exige que la direction fasse des estimations et pose des hypothèses qui influent sur les montants constatés des actifs et des passifs à la date des états financiers et sur les montants constatés des produits et des charges au cours des périodes visées. Les résultats réels peuvent différer de ces estimations.

4. Opérations entre parties liées

Services Nouveau-Brunswick est entièrement détenue par la province du Nouveau-Brunswick. Le bilan contient les montants entre parties liées suivants.

	Exercice terminé en 2006	Exercice terminé en 2005
Débiteurs	724 955 $	379 410 $
Créditeurs	651 289	606 071
Montant net dû à SNB (province)	73 666 $	(226 661) $

L'état des résultats et de l'évolution des capitaux propres inclut les montants entre parties liées suivants.

	Exercice terminé en 2006	Exercice terminé en 2005
Produits	34 512 082 $	33 499 615 $
Charges	2 018 353	1 688 392
Bénéfice net	32 439 729 $	31 811 223 $

5. Biens affectés

Les biens affectés comprennent les montants suivants :

	Exercice terminé en 2006	Exercice terminé en 2005
Trésorerie et débiteurs des partenaires (note 9)	7 928 385 $	11 603 186 $
Assurance des titres fonciers (note 10)	2 179 044	1 676 934
	10 107 429 $	13 280 120 $

6. Débiteurs

	Débiteurs	Provision pour créances douteuses	Exercice terminé en 2006 Montant net	Exercice terminé en 2005 Montant net
À court terme				
Service Canada	760 266 $	- $	760 266 $	- $
Remboursement de la TVH	740 510	-	740 510	663 526
Province du N.-B.	729 193	4 238	724 955	379 410
Comptes clients	428 210	18 337	409 873	559 128
Registre des sociétés	191 477	6 683	184 794	184 505
Prêts aux employés pour achat d'un ordinateur personnel	181 935	-	181 935	186 240
Intérêts à recevoir	63 902	-	63 902	30 156
	3 095 493 $	**29 258 $**	**3 066 235 $**	**2 002 965 $**

Les comptes clients de la société ne représentent pas une concentration importante de risque de crédit, car ils ont trait à un grand nombre d'organismes ayant des conditions de crédit normales. La plupart des autres débiteurs sont considérés comme recouvrables en raison de la nature du débiteur ou des opérations.

7. Matériel et développement de systèmes

	Exercice terminé en 2006		
Matériel	Coût	Amortissement cumulé	Montant net
Ordinateurs et logiciels	3 392 310 $	2 145 032 $	1 247 278 $
Mobilier et matériel	1 458 979	950 321	508 658
Améliorations locatives	2 443 624	1 521 568	922 056
Véhicules	19 075	4 432	14 643
	7 313 988 $	**4 621 353 $**	**2 692 635 $**
Développement de systèmes			
Systèmes	29 642 540 $	16 066 589 $	13 575 951 $
Bases de données	1 018 040	1 016 806	1 234
Travaux en cours	1 755 670	-	1 755 670
	32 416 250 $	**17 083 395 $**	**15 332 855 $**

Matériel	Exercice terminé en 2006 Coût	Amortissement cumulé	Montant net
Ordinateurs et logiciels	3 192 858 $	2 251 140 $	941 718 $
Mobilier et matériel	1 443 460	887 842	555 618
Améliorations locatives	2 298 896	1 256 112	1 042 784
Véhicules	26 985	4 440	22 545
	6 962 199 $	**4 399 534 $**	**2 562 665 $**
Développement de systèmes			
Systèmes	28 574 867 $	13 570 288 $	15 004 579 $
Bases de données	1 018 040	1 014 344	3 696
Travaux en cours	1 172 702	-	1 172 702
	30 765 609 $	**14 584 632 $**	**16 180 977 $**

8. Créditeurs et charges à payer

	Exercice terminé en 2006	Exercice terminé en 2005
À court terme		
Comptes fournisseurs	3 095 521 $	3 148 329 $
Charges à payer - traitements et avantages sociaux	1 943 878	1 509 754
Avantages sociaux constatés d'avance	230 000	235 028
Retenues à la source à payer	459 757	126 301
Montant à payer à la province du N.-B.	651 289	606 071
	6 380 445 $	**5 625 483 $**

9. Passif des partenaires

Services Nouveau-Brunswick encaisse des fonds au nom du gouvernement du Nouveau-Brunswick et d'autres partenaires d'affaires. Les montants suivants étaient payables au gouvernement provincial et à d'autres partenaires à la fin de l'exercice. Les débiteurs représentent des comptes à court terme dont les montants sont perçus auprès de clients du gouvernement provincial et remis à ce dernier.

	Exercice terminé en 2006	Exercice terminé en 2005
Trésorerie du gouvernement provincial	5 863 923 $	9 406 260 $
Débiteurs du gouvernement provincial	497 651	30 494
Trésorerie des autres partenaires	1 566 811	2 166 432
	7 928 385 $	**11 603 186 $**

10. Assurance des titres fonciers

En vertu de la *Loi sur l'enregistrement foncier*, la province garantit le titre des biens immobiliers enregistrés en fonction des titres fonciers. La société a constitué un fonds selon des calculs actuariels pour faire face aux demandes d'indemnisation qui pourraient être présentées en vertu de la *Loi sur l'enregistrement foncier*. Des droits en matière d'assurance de 5,00 $ sont imputés pour tout enregistrement au registre des titres fonciers.

	Exercice terminé en 2006	Exercice terminé en 2005
Solde d'ouverture	1 676 934 $	1 212 477 $
Droits en matière d'assurance perçus	518 610	486 790
Moins : demandes d'indemnisation	(16 500)	(22 333)
Solde de clôture	2 179 044 $	1 676 934 $

11. Entente relative à l'alliance commerciale avec CGI

En 2001, CGI Information Systems and Management Consultants Inc. (CGI) et Services Nouveau-Brunswick ont conclu une entente de sept ans, en vertu de laquelle CGI versera jusqu'à 3,5 millions de dollars à la société en échange d'une contrepartie qui lui permettra d'asseoir sa crédibilité à titre de spécialiste en matière d'offre de services gouvernementaux électroniques. La contrepartie offerte par Services Nouveau-Brunswick comprendra le recours aux ressources de CGI relativement à la gestion et à l'architecture technique des projets, la présentation des systèmes de Services Nouveau-Brunswick à des clients éventuels et l'exclusivité à CGI pour commercialiser le logiciel de gouvernement électronique élaboré pour Services Nouveau-Brunswick. La totalité des solutions et des autres produits protégés par des droits de propriété intellectuelle qui sont élaborés en vertu de cette entente appartiennent conjointement à CGI et à Services Nouveau-Brunswick.

En vertu de cette entente, Services Nouveau-Brunswick a reçu 474 802 $ au cours de l'exercice terminé le 31 mars 2006 et 309 031 $ durant l'exercice précédent. Le montant total reçu depuis 2002 totalise 2 263 068 $.

12. Avantages sociaux futurs

a) Les employés permanents de Services Nouveau-Brunswick adhèrent au Régime de pension de retraite de la fonction publique de la province du Nouveau-Brunswick. Il s'agit d'un régime interentreprises à prestations déterminées en vertu duquel des cotisations sont versées à la fois par Services Nouveau-Brunswick et les employés. Pour l'exercice terminé le 31 mars 2006, la société a versé des cotisations de 1 800 755 $ conformément aux modalités du régime. Pour l'exercice terminé le 31 mars 2005, le montant correspondant s'était élevé à 1 752 902 $. Services Nouveau-Brunswick n'a aucune obligation directe ni aucun droit direct à l'égard de tout passif non capitalisé ou de tout excédent du régime relativement à ses employés anciens ou actuels.

b) Les employés permanents de Services Nouveau-Brunswick ont droit à une allocation de retraite versée avant leur retraite et calculée en fonction de leurs années de service. Selon l'évaluation la plus récente, l'obligation actuarielle à payer au titre de ces prestations s'élevait à 2 417 800 $ au 31 mars 2006. À la fin de cet exercice, la société avait un passif total de 1 488 197 $.

	Exercice terminé en 2006	Exercice terminé en 2005
Obligation au titre des prestations constituées		
Solde d'ouverture	2 286 241 $	2 303 562 $
Coût des prestations au titre des services rendus au cours de l'exercice	172 691	164 583
Intérêts débiteurs sur l'obligation	114 733	111 946
Prestations versées	(155 865)	(293 850)
Obligation au titre des prestations constituées	2 417 800 $	2 286 241$
Rapprochement de l'obligation au titre des prestations constituées et du passif au titre des prestations constituées		
Obligation au titre des prestations constituées	2 417 800 $	2 286 241 $
Montant transitoire non amorti	(929 603)	(1 032 893)
Passif au titre des prestations constituées	1 488 197 $	1 253 348 $
Passif au titre des prestations constituées		
Solde d'ouverture	1 253 348 $	1 167 379 $
Charge liée aux allocations de retraite	390 714	379 81
Prestations versées	(155 865)	(293 850)
Solde de fermeture	1 488 197 $	1 253 348 $

Cette estimation est fondée sur le coût des prestations au titre des services rendus au cours de l'exercice, soit 0,70 % de la paie, et un taux d'actualisation annuel de 5,00 %. L'obligation transitoire relative à l'allocation de retraite est amortie selon la méthode de l'amortissement linéaire en fonction des années de service restantes estimatives des employés qui adhèrent au régime (quinze ans).

c) Services Nouveau-Brunswick a un passif découlant d'une mesure d'incitation à la retraite anticipée offerte aux employés par la province du Nouveau-Brunswick, y compris aux employés de la société, pour l'exercice terminé le 31 mars 1996. Conformément à une entente avec la province, l'obligation et les charges comptabilisées correspondaient aux cotisations patronales que la société aurait autrement versées au Régime de pension de retraite de la fonction publique: Ainsi, chaque année, la société réduit l'obligation comptabilisée du montant qu'elle remet à la province. L'obligation était de 316 881 $ au 31 mars 2006 et de 396 044 $ au 31 mars 2005.

13. Engagements découlant des contrats de location

Le tableau suivant présente les versements minimums futurs pour la location de locaux et de matériel pour les exercices se terminant en :

2007	3 491 885 $
2008	3 328 231
2009	2 947 523
2010	2 757 078
2011	2 506 975
Par la suite	5 198 785
	20 230 477 $

14. Chiffres correspondants

Certains chiffres correspondants ont été retraités afin de les rendre conformes aux reclassements mineurs figurant dans la présentation des états financiers adoptée pour l'exercice écoulé.